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)

Título:

Determinar la presencia de las condiciones de acoso laboral en un *Call Center* de Caracas en el período 2017-2018

Realizado por:

Nubismar Joselin Carvajal Bossa

Profesor guía: Wilfredo Zambrano

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la
Calificación de: _____ ( ) puntos.

Nombre: _____Firma: _____

Nombre: _____Firma: _____

Nombre: _____Firma: _____

Caracas 19 de Septiembre de 2017

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

RELACIONES INDUSTRIALES

Determinar la presencia de las condiciones de acoso laboral en un *Call Center* de Caracas en el período 2017-2018

Tesista:
Carvajal Bossa, Nubismar Joselin
Tutor: Wilfredo Zambrano

Caracas, Octubre de 2017

FORMATO E:
FICHA RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO

CÓDIGO*(para ser llenado por la secretaría de la escuela)	
TÍTULO (máximo 120 caracteres)	Determinar la presencia de las condiciones de acoso laboral en un *Call Center* de Caracas en el período 2017-2018
TUTOR	Wilfredo Zambrano
AUTOR(ES)	Nubismar J Carvajal Bossa
ÁREA	Relaciones Industriales
NÚMERO DE PÁGINAS	116 páginas
TEORÍA (S) EXPLICATIVA(s)	Teoríade Heinz Leymann (Acoso Laboral)
TIPO DE INVESTIGACION	Investigación de tipo descriptiva
TIPO DE DISEÑO	Estudio de Caso
POBLACIÓN	Trabajadores que se encuentren ejerciendo funciones del área operativa en una organización privada del sector servicios, específicamente un call center ubicado en el Municipio Libertador, Plaza Venezuela
TIPO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio simple
MUESTRA	Grupo de trabajadores de una empresa del sector serviciosde asistencia específicamente un *call center* ubicado en el Municipio Libertador, Plaza Venezuela (167 trabajadores)
UNIDAD DE ANÁLISIS	Trabajadores que posean el cargo de operadores, analistas, backup, supervisores, facilitadores y/o agente motivacional o cualquier otro cargo que pertenezca a esta categoría
VARIABLES	Acoso Laboral, Dimensiones
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	LIPT de Leymann (Encuestas)

RESUMEN (Máximo 25 líneas)	El tema de acoso laboral en las organizaciones ha tenido un creciente desarrollo desde hace más de 20 años en países de Europa, Norteamérica, y en tiempos más cercanos países latinoamericanos se han sumado a estos avances. Debido a la importancia que posee en el área laboral, se crean estudios e investigaciones para identificar, medir, comparar y combatir este fenómeno, así como las consecuencias que conlleva para el trabajo, entre otros. En Venezuela existen pocas investigaciones y desarrollo sobre esta temática, razón por la cual se decidió profundizar más acerca del tema y así determinar la presencia de condiciones que denoten el acoso laboral de los trabajadores en el Área Metropolitana de Caracas, en el sector de servicios específicamente*call center*.Es necesario entender que significa la palabra mobbing, es por ello que se utiliza una definición de Leymann(1990) que define el *mobbing* de la siguiente forma:"Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona" (p.120).Se realizó el estudioa nivel de empresa del Distrito Capital, específicamente en el sector servicios, con la finalidad de determinar *si existen las condiciones que indiquen la presencia* de acoso laboral en un *call center*, a través del instrumento el test de LIPT de Leymann. Estas condiciones fueron verificadascon una serie de ítems del instrumento que determinaronla existencia de dichas condiciones de acoso en este sector empresarial, conun ambiente de continua tensión (objeto de estudio).

AGRADECIMIENTOS

A mi madre:

No solo eres mi mamá, te has convertido en mi amiga, hermana y confidente, mi mayor impulso a lo largo de mi vida, le doy gracias a dios y la vida por haberme enviado al mundo con un guardian tan especial y único como tu, que éste sea solo el inicio de las buenas fortunas que han de venir para nosotras y en especial para ti que lo has dado todo por mi y espero algún día poder corresponder todo ese amor, apoyo, consejos y orgullo que me trasmites día a día, por las herramientas que me das para ser lo que soy hoy en día, mi gratitud no solo se queda en palabras, por eso y más…. Te amo mamá.

A mi padre:

Gracias papá, por el apoyo y las enseñanzas que me has dado, por todo el trabajo invertido y las noches en vela, solo nosotros entendemos el sacrificio que ha sido poder llegar a este punto y poder decir soy licenciada, y que a partir de este momento podré con todo reto que me proponga en un futuro. Te amo papa.

A mi familia:

Asi como en la vida y el trabajo uno no escoge a las personas con quien convivir, me siento sumamente agradecida de tener la familia que tengo, y orgullosa de todos ellos, mi tita con sus consejos sin olvidar su nivel de detalle con las cosas, mis abuelos que disfruto ahora en sus años dorados y me consienten con su cariño, mi padrino que ha sido el técnico e ingeniero de toda mi carrera con ese conocimiento extraordinario que posee, y mi primita que es la alegría y chispa de la casa con sus juegos y energía, y como la familia no esta completa sin las mascotas también agradezco a ese personaje que siempre nos acompaña en cada actividad y que saca una sonrisa con verlo, mi Mowglie,…. gracias a todos por ser parte de mi vida, los amo.

A mi pareja:

El destino fue particular contigo, porque no te buscaba cuando te encontré, ha de ser que estaba ocupada seguramente. El tiempo y las vivencias que hemos compartido han sido unicas en contenido y calidad, y a pesar de las adversidades aquí estamos, a punto de dar un paso grande en nuestras vidas, me siento feliz de poder compartirlo contigo, las gracias no son suficientes contigo pero igual gracias, por estar ahí, por tu persistencia, por darlo todo y por enseñarme que aunque no todo es historia de Disney uno mismo se va escribiendo su propio cuento de hadas particular. Te conocí como el watson de sociología, pero hoy eres el dano de mi vida y ahora compartimos el mismo compás y sin hacer preguntas fuiste tu,…. Te amo mi sociologo.

A mi tutor:

Mi profe mil gracias, por el apoyo y estar presente en el recorrido y viaje que fue hacer esta tesis, sus reuniones y consejos, por su preocupación y por la confianza que deposito en mi, si bien no todo fue color de rosa hoy me siento agradecida por haberlo tenido como tutor y amigo.

ÍNDICE

INDICE DE TABLAS iv

INDICE DE GRAFICOS iv

RESUMEN v

INTRODUCCIÓN vi

CAPÍTULO 1 1

El PROBLEMA 1

Planteamiento del Problema 3

Objetivos de la Investigación 7

Objetivo general 7

Objetivos específicos 8

Justificación de la Investigación 8

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO 11

Cronología del Acoso Laboral 13

Acoso Laboral en Venezuela 18

A nivel internacional 19

A Nivel Nacional 19

Causas y Tipos de Acoso Laboral 29

Tipología de Acosadores y Consecuencias del Acoso Laboral 31

Listado de Comportamientos de Mobbing 35

Acoso Laboral en Latinoamérica 36
Aspecto Normativo del Acoso Laboral en Europa 42
Función o nivel de investigación 46
Enfoque metodológico 47
Diseño de Investigación 47
Población 48
Muestra 50
Muestreo y tamaño muestral 51
Técnica de Recolección de datos 51
Procedimiento de Recolección de Datos 52
Instrumento 52
Formato de Recolección de Datos 54
Operacionalización de variables 56
Cuadro de operacionalización de variables 57
Técnicas de análisis de datos 58
Tabulación 60
Cuaderno de Anotaciones 60
CAPITULO 4 61
Presentación, Análisis Y Discusión De Resultados 61
Presentación general de resultados 61
CONCLUSIONES 86
RECOMENDACIONES 88
BIBLIOGRAFÍA 89

ANEXOS 94

Anexo 1 94

Anexo 2 94

Anexo 3 95

Anexo 4 96

Anexo 5 98

CUADROS 102

Cuadro 1 102

Cuadro 2 103

Cuadro 3 104

Cuadro 4 105

Cuadro 5 106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 25

Tabla 2 35

Tabla 3 65

Tabla 4 69

Tabla 5 70

Tabla 6 71

Tabla 7 72

Tabla 8 72

Tabla 9 73

Tabla 10 75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 61

Grafico 2 63

Grafico 3 63

Grafico 4 64

Grafico 5 67

RESUMEN

El tema de acoso laboral en las organizaciones ha tenido un creciente desarrollo desde hace más de 20 años en países de Europa, Norteamérica, y en tiempos más cercanos países latinoamericanos se han sumado a estos avances. Debido a la importancia que posee en el área laboral, se crean estudios e investigaciones para identificar, medir, comparar y combatir este fenómeno, así como las consecuencias que conlleva para el trabajo, entre otros. En Venezuela existen pocas investigaciones y desarrollo sobre esta temática, razón por la cual se decidió profundizar más acerca del tema y así determinar la presencia de condiciones que denoten el acoso laboral de los trabajadores en el Área Metropolitana de Caracas, en el sector de servicios específicamente *call center*.Es necesario entender que significa la palabra mobbing, es por ello que se utiliza una definición de Leymann (1990) que define el *mobbing* de la siguiente forma: "Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona" (p.120). Se realizó el estudio a nivel de empresa del Distrito Capital, específicamente en el sector servicios, con la finalidad de determinar *si existen las condiciones que indiquen la presencia* de acoso laboral en un *call center*, a través del instrumento el test de LIPT de Leymann. Estas condiciones fueron verificadas con una serie de ítems del instrumento que determinaron la existencia de dichas condiciones de acoso en este sector empresarial, con un ambiente de continua tensión (objeto de estudio).

Palabras claves: Acoso Laboral, Condiciones, Políticas, Presencia, Organizaciones, Ambiente, Tensión.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está orientado a estudiar si existen las condiciones de *mobbing* (acoso laboral), en un *call center* que presente un ambiente de continua tensión del Distrito Capital en el año 2017. Según Peralta Gómez (2006) el "acoso laboral" no siempre se presenta o manifiesta de la misma forma sino que está determinado muchas veces por características de conducta inadecuada e irrespetuosa que se ejercen de manera constante entre trabajadores del mismo cargo, superiores y/o subordinados, asociado a comunicaciones negativas, de manera sistemática y por un período prolongado de tiempo. Este trabajo se encuentra estructurado de la siguiente forma:

Un **primer capítulo** dedicado al planteamiento del problema donde se identificará desde los aspectos generales a los particulares del acoso laboral, siendo este nuestro objeto de investigación y se plantee, además, cuál es el enfoque que se tendrá con los objetivos de la investigación y su justificación.

Un **Segundo capítulo** donde se presenta el marco teórico presentando algunas definiciones, etapas, conceptos, características, causas y consecuencias del acoso laboral, líneas de investigación que sustenten este tema terminando con algunas regulaciones normativas y legales.

Un **Tercer capítulo** dedicado al marco metodológico y los elementos que lo componen bien sean la función o nivel de investigación, el enfoque y operacionalización de las variables.

Un **Cuarto capítulo** donde se presentan, analizan y discuten los resultados obtenidos.

Un **Quinto capítulo** con las conclusiones y las recomendaciones.

Al final se mostrará la bibliografía utilizada en la investigación.

CAPÍTULO 1

El PROBLEMA

El trabajo, así como el acoso laboral, ha acompañado al hombre desde sus inicios y aunque este no se dio a conocer de forma genérica sino para el año 1966 con el autor K, Lorenz; es desde la Revolución Industrial que se empieza a orientar el proceso productivo del trabajo de una forma más organizada y formal, persistiendo una relación, directa o no, entre el trabajador (Obrero) y su jefe (Patrono), donde se establece la subordinación y dependencia por parte del trabajador hacia el empleador. A partir del siglo XVI, en América se establece lo que se conoce como organización y formalización del trabajo con la implementación de la primera ley con una jornada de 8 horas por concesión de España, sí bien como el trabajo ha ido evolucionando a lo largo del tiempo dando a conocer innumerables estudios y avances sobre sus condiciones entre otros temas, el acoso laboral por su parte empezó a conocerse como investigación concreta en el ámbito del trabajo en 1984, cuando el National Board of Occupational Safety and Health de Estocolmo publicó un informe de Leymann y Gustavson, a raíz de esa publicación y estudios de diversos autores el acoso laboral se ha hecho cada vez más presente y se ha manifestado en forma lineal, descendiente y ascendente (Superior-Subordinado o viceversa), llegando a determinar los tipos de acoso laboral que existen, la tipología del acosador y acosado, entre otros tópicos del tema a nivel mundial, sin embargo en esta investigación lo que se va a demostrar, y de esto se hablará con más detalle en los siguientes capítulos de la investigación, es la presencia de condiciones que pueden originar acoso laboral en un *call center* que sostenga un ambiente de tensión continua, las cuales también se explicarán en su momento.

Hechas las consideraciones anteriores se enfoca en el mundo laboral propiamente y resulta oportuno mencionar que a partir del siglo XIX, fueron surgiendo diversas modificaciones del trabajo y el impacto de la globalización sobre las organizaciones laborales en América Latina ha sido violento, los procesos de ajustes y reestructuración económica que tuvieron lugar, entre 1982-1995, influyeron en ellas y en sus actores sociales. Tomando en cuenta la calidad de vida del empleado, fomentando siempre una mejora en pro del mismo: salarios, reducción de las horas de trabajo, un seguro social, entre otros. Los trabajadores de sindicatos fueron tomando un papel protagónico al momento de las negociaciones colectivas con la empresa y en distintas actividades que competen al trabajador. (Soto, 2006. Págs. 216-231).

Dadas las condiciones que anteceden, se observa que en Latinoamérica, las leyes que regulan el *mobbing* –ya sea en forma específica o general– en su mayoría lo hacen en el ámbito de la función pública, lo que puede constituir un trato discriminatorio e inequitativo y convertirse en una situación de indefensión para los trabajadores de empresas privadas. Por lo tanto, es importante que también se legislara en éste tipo de relaciones de trabajo. La mayoría de las leyes muestran un contenido reducido en cuanto a la regulación del *mobbing*, lo que deja fuera aspectos importantes que inciden en el abordaje jurídico más integral de este riesgo psicosocial presente en la realidad laboral actual. (Ávalos, Rodríguez, & Moreno, 2009).

Planteamiento del Problema

Desde la perspectiva sociológica, la psicológica o desde la jurídica frecuentemente la conducta hostil la ejerce un grupo de individuos contra otro individuo, o de un superior hacia otro o de un par contra otro, el cual está en posición de desventaja y exclusión, creando así el desequilibrio de poder entre la víctima y el victimario, generando una situación perniciosa de enfermedad y angustia emocional que culmina ocasionando la deserción de la víctima. El hostigamiento laboral, entonces, implica una sistemática y reiterada conducta abusiva, que conlleva explícitamente una expulsión de la vida laboral del individuo afectado. (López, 2014, pág. 17).

Hecha la observación anterior resulta evidente que existen factores sociales los cuales afectan la cultura de una población y el acoso laboral por su parte afecta la cultura organizativa, ya que según los estudios estudios de Universia (2016) los factores culturales de la organización son determinantes en el nivel de tolerancia del trabajador, aunque también la cultura del país, es decir aquellas sociedades donde en el nivel socioeconómico son más propensas a generar conductas violentas e inestables.

En Venezuela se han evidenciado casos de acoso laboral (**Ver Anexos 1, 2 y 3**), donde efectivamente a través de instancias legales y jurídicas se comprueba que el mismo se ha manifestado dejando consecuencias negativas tanto para el trabajador como la misma organización sin tomar consideración alguna al respecto para disminuir su presencia o atacarlo al momento de confirmar que se está manifestando, solo se puede hablar de algunos *tests* o instrumentos que ayudan a medir el acoso laboral cuando éste ya se encuentra presente, sin embargo éstos no

determinan realmente si hay o no acoso por la misma naturaleza de la herramienta pues condiciona la respuesta del trabajador el cual tiende a alegar que está siendo acosado.

De acuerdo con lo anterior expuesto cabe agregar las causas de acoso laboral, que de acuerdo a Piñuel (2001), expresa que el mobbing – como también se denomina - se puede generar gracias a los celos o envidia profesionales que se desarrollan en la organización por el mejor desempeño que desmuestra un trabajador o por apetencias sobre la victima. Al verse comparado con un trabajador con estas competencias o apariencia físíca o trato personal surge miedo o angustia en el acosador por quedar menospreciado. Otra causa general que puede promover el acoso laboral puede ser la influencia de los medios externos al trabajador pues la relación que existe entre la violencia y los medios se reproduce en la realidad.

Las consecuencias del acoso laboral pueden ser muy diversas y pueden afectar no sólo al acosado sino a los grupos cercanos a él y a la organización misma, ya que este tipo de comportamientos se refleja y se reproduce, e incluso la sociedad se ve afectada. En primer lugar se determinan algunas consecuencias del trabajador como las fisicas, psiquicas, sociales entre otros. Leymann (1990) informa que "aquellas condiciones de trabajo que repercuten en la monotonía, el exceso de actividades durante la jornada de trabajo, el exceso de tiempo dedicado a las labores o el cansancio físico, causan estrés, cuya consecuencia es que la persona afectada experimenta inestabilidad emocional y una serie de altas y bajas laborales" (págs. 119-126).

De acuerdo con la definición actual de acoso laboral en la LOTTT Artículo 164:

…."Se prohíbe el acoso laboral en los centros de trabajo públicos o privados, entendiéndose como tal el hostigamiento o conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continuada por el patrono o la patrona o sus representantes; o un trabajador o una trabajadora; o un grupo de trabajadores o trabajadoras, que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un trabajador, una

trabajadora o un grupo de trabajadores y trabajadoras, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral. Esta conducta será sancionada conforme las previsiones establecidas en la presente Ley, su Reglamento y demás que rigen la materia trabajadora".

Adicional a lo anterior, el acoso laboral en la LOTTT es antes una causal de finalización de la relación laboral con sanción específica en el caso que su genética corrobore que se debe a causa del patrono, es decir que existe una certificación sobre el hecho que acontece a estos actores laborales.

A pesar de que han surgido a lo largo de los años todos estos avances normativos y estudios sobre el acoso laboral, aquí en Venezuela, se cree que no se ha logrado implementar de forma eficaz todos estos progresos y por ende repercute en el hecho de que siguen presentándose demandas sobre acoso laboral en el país, incluso se podría decir que muchos trabajadores afectados por el mismo no se han manifestado al respecto, hecho que resulta más perjudicial y complicado tanto para el trabajador como para la empresa, porque entonces se crea tensión que por no ser identificada a tiempo ocasiona múltiples consecuencias negativas, como bien lo describe Carrillo (2011):

El hecho que se produzcan comportamientos de hostigamiento en el lugar de trabajo no significa que solo perjudica a la víctima, sino que afecta, a su vez, a la empresa al repercutir en aspectos tan fundamentales como la productividad y la calidad. La incomunicación en el seno productivo obstaculiza la transmisión y ejecución del mandato empresarial. (pág. 40).

De acuerdo con ya expuesto lo que se espera obtener con esta investigación es información concreta sobre la presencia de las condiciones del acoso laboral a través del uso del Lipt de Leymann como instrumento de recolección de datos, en una organización del sector servicios de

atención al cliente específicamente *call center,* la cual concede el permiso para aplicar el estudio y poder determinar si en dichos centro de trabajo existen condiciones de acoso laboral tomando en cuenta su característica de ambiente de continua tensión. La escogencia y justificación respectiva de porqué se ha tomado esta población y sus características se explicarán a continuación en los capítulos siguientes, especificando porque para el investigador es importante tomar en cuenta este tipo de organización en cuanto a viabilidad del estudio y probabilidad de encontrarse con el problema de investigación.

Adicionalmente, gustaría dar respuesta a ¿Cuáles son las características para que se den las condiciones de acoso laboral en las organizaciones con un ambiente de continua tensión?, de ser así ¿Cómo se pueden clasificar los tipos de acoso laboral de acuerdo a las condiciones que se manifiesten en la organización?, ¿Las condiciones pueden variar en su manifestación de acuerdo con el tipo de cargo o las condiciones siempre han de ser las mismas? Para realizar esta investigación se tomará una muestra de trabajadores que se desempeñen en labores de servicio en atención al cliente, como por ejemplo operadores, backup, facilitadores, jefe de plantilla, entre otros cargos que conformen la sección operativa de dicha organización. Se quiere investigar si este tipo de organización, con características de tensión continua en el ambiente de trabajo, presenta condiciones que determinen la existencia de acoso laboral. Viendo lo anteriormente expuesto nos surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las condiciones que denotan la presencia del acoso laboral en organizaciones del sector servicios en el período 2017-2018?

Objetivos de la Investigación

Según Herrera, L. (2006) **Objetivo** es la categoría que refleja el propósito o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo que debe lograrse, de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema. El objetivo expresa los límites del problema y orienta el desarrollo de la investigación al precisar que se pretende, por tanto **el título del proyecto** de investigación o trabajo científico **debe surgir del objetivo del para qué**. Como ya se ha mencionado anteriormente el tema principal que se está abordando es el acoso laboral, pero el propósito y lo que se desea lograr es determinar si en una organización con las características mencionadas existen condiciones que promuevan el origen de acoso laboral, con el apoyo de instrumentos de recolección de datos se pretende afirmar de manera estadística si esto ocurre tomando en consideración las aristas del mismo, y ya a modo de conclusión permitir a la organización tener una herramienta que permita evaluar estas situaciones o condiciones para prevenir si es posible el acoso laboral.

De acuerdo al problema de investigación en el cual se basará el estudio, se plantean los siguientes objetivos de investigación:

Objetivo general

Demostrar la presencia de las condiciones del acoso laboral (Mobbing), en los trabajadores en el área metropolitana de Caracas en una empresa del sector de servicios en el período 2017-2018.

Objetivos específicos

- Verificar la presencia de las condiciones del acoso laboral en la empresa ubicada en el Área Metropolitana de Caracas.
- Explicar las características donde se evidencian las condiciones de acoso laboral en las organizaciones con un ambiente de continua tensión.
- Clasificar los tipos de acoso laboral de acuerdo a las condiciones que se manifiesten en la organización.

Justificación de la Investigación

El tema que se está investigando, el Acoso laboral (Mobbing), a pesar de que tiene estudios previos y avances significativos en diversas ciencias y disciplinas como la Psicología, Derecho, Psiquiatría y Sociología a nivel mundial e incluso en diversos países exista un constante avance en cuanto al tratamiento del acoso laboral, en Venezuela según cifras del Instituto nacional de Prevención, salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) para el 2006 de un 100% total el 6,3% de las enfermedades ocupacionales certificadas fueron causadas por factores psicosociales y el 1,6% de los mismos fueron casos de Síndrome de Acoso Laboral (Mobbing). Los riesgos psicosociales del acoso laboral son considerados potencialmente dañinos a la salud de los trabajadores y su relación con un número indeterminado de patologías es enorme, aun cuando, la relación causal entre dichos agentes y las patologías instaladas en los trabajadores todavía no esté completamente clara y establecida (Ver Anexos 1 y 2). No obstante, de acuerdo al Informe de la OIT referido a la prevención de las enfermedades profesionales (2013) se han encontrado vínculos que relacionan el estrés del trabajo con las patologías musculo esqueléticas, cardíacas o digestivas, y de ser

prolongada la exposición a las situaciones generadoras de estrés pueden provocarse graves trastornos cardiovasculares.

Continuando con los factores psicosociales de este tema también se presenta el *mobbing* o "psicoterror" aunque ambos términos son diferentes ya que poseen características distintas, este último se maneja más frecuentemente en el área de la psicología y se entiende como un síndrome social desencadenado por estresores sociales, extremo y deliberado, que produce una cascada de efectos negativos. Los estresores sociales extremos son el sustrato que permite que se genere el *mobbing*, que destruye gradualmente la confianza y la autoestima de la víctima. Algún tiempo después de iniciado el acoso en su contra, la víctima manifestará algunos síntomas físicos como ahogo, palpitaciones, cansancio, pánico, inseguridad, desconfianza, dejadez, pérdida de memoria o hipervigilancia. Universia (2014, págs. 9-10).

El *mobbing* no es algo desconocido y además se ha tratado de forma exhaustiva aunque en la actualidad esto no aplique al caso venezolano, pero lo que se quiere investigar es si en realidad en la cultura empresarial de Venezuela se pueden evidenciar las condiciones de acoso laboral, tomando en cuenta que hay organizaciones donde su ambiente de trabajo es de continua tensión por su misma naturaleza y dicha tensión puede ser o no provocada por entes internos o externos a la organización, el porqué de la investigación reside en que se desea demostrar si existen condiciones en ambientes con una continua tensión que promuevan el acoso laboral, dicho esto es bien conocido que organizaciones de servicio de atención al cliente como lo son los call center poseen dicha característica, por lo cual resulta factible y menos engorroso la realización de este estudio y por otro lado resulta interesante que siendo un tipo de organización con un alto índice de rotación poder demostrar si existen las condiciones o situaciones que promuevan el acoso laboral para este tipo de organización.

Este estudio también tiene una finalidad latente: brindar a la organización una herramienta de conocimiento que permita evaluar estas situaciones o condiciones de acoso laboral, así como también poder plantearles las ventajas que obtendrían a nivel productivo, sistemático, económico, humano, entre otros de la empresa, si innovan en su cultura laboral y preventiva considerando este tema en particular.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

De acuerdo con Tamayo & Tamayo (2003), “El marco teórico nos ayuda a precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejados y convertidos en acciones completas”. (págs. 145-146)

Después de las consideraciones anteriores, se podrá ver una lista cronológica de autores que han tratado en un principio lo que es acoso laboral en sus definiciones generales, sin embargo al final se anexa un contenido del autor Ramon G Lahoz el cual recientemente ha logrado elaborar una primera definición jurídica manejable que comprendiera todos los supuestos de acoso laboral, brindando un aporte significativo de seguridad jurídica en los tribunales para tratar estos casos.

Los orígenes del acoso laboral se pueden evidenciar con Lorenz (1966) quien usó por primera vez el término en ingles de “mobbing” referido al ataque de un grupo minoritario de animales, los cuales acosaban a uno mas grande y solitario. Luego el autor Brodsky (1976) siendo el primero en hablar del trabajador hostigado. El autor se centró principalmente en la vida severa que llevaban los trabajadores de ese mismo año en el cual ya se presentaban accidentes laborales, habían horarios inflexibles y entre otros elementos que afectaban al trabajador. Para esta época es notoria la ausencia de regulación en materia de seguridad y salud laboral. Es revelante para el tema de investigación ya que de estos primeros estudios realizados sobre las condiciones laborales surgen las bases que van a identificar de manera más específica lo que se entiende por acoso laboral. Leymann (1990), usó el término “mobbing” a comienzos de la década de los ochenta, ya

que observó un tipo de conducta similar al que explicaba Lorenz pero expresado en el mundo laboral.

Despues de lo anterior expuesto podemos ver que la conducta resulta una característica resaltante al momento de hablar sobre acoso laboral, es por eso que resulta oportuno mencionar el siguiente autor que explica desde el punto de vista social como es esta conducta.

De acuerdo con el autor Fichter (1982) los grupos sociales tienen conductas coercitivas mediante las cuales se obliga a que el comportamiento de sus integrantes sea acorde a las expectativas tenidas sobre él y la función que ha de desempeñar. Esta situación puede ser vista también en niveles empresariales y laborales, incluso con comportamientos colectivos que atenten contra otros trabajadores. En este caso, un comportamiento coercitivo puede tener la función de perjuicio más que de correctivo ya que las expectativas deseadas no son cumplidas.

En los años siguientes comienzan los estudios de acoso laboral llevado desde el punto de vista psicológico y como éste trae consecuencias que afectan no solo a la organización sino también en el ámbito familiar y esto se puede ver reflejado a partir de las publicaciones de Hirigoyen (1999), donde se empezó a estudiar el acoso psicológico. Sus líneas de investigación se centran en el *mobbing* en el entorno familiar y la organización. Si bien es cierto que acoso laboral y acoso psicológico no son iguales, ambos poseen características similares, por lo cual mencionarlo en este estudio permite comprenderlo como una arista del acoso, lo cual sirve como delimitación para el estudio y centrarnos en el aspecto laboral del mismo.

Cronología del Acoso Laboral

En el orden de las ideas anteriores y explicando un poco la cronología del acoso laboral como es conocido hoy en día, es imperativo mencionar que éste no nació o se dio a conocer en un primer instante o hecho histórico laboral, sino que a raiz de diferentes reflexiones y análisis realizados desde el siglo XIX en adelante y de acuerdo con muchos investigadores sobre el tema se fue especificando y definiendo cada vez más lo que popularmente se ha tratado como acoso laboral, a su vez también fueron surgiendo ramificaciones y tipificaciones del mismo como se podra ver a continuación.

Debemos destacar a uno de los primeros autores que formó parte de las investigaciones realizadas con el foco dirigido al trabajador hostigado, y nos referimos al autor Brodsky (1976) el cual definió el harassasment como:

Intentos repetidos y persistentes por parte de una persona de atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona; es un trato que se caracteriza por la provocación persistente, la presión, el enfrentamiento, la intimidación u otros modos de comportamiento que causan incomodidad a otra persona (pág. 11).

Años más tarde Thylefors (1987) utiliza el término de Scapegoating (Chivo Expiatorio) el cual posee un componente que forma parte de las características de acoso laboral de una manera básica y general definiéndolo de la siguiente manera:

“Una o más personas, durante un periodo de tiempo, son expuestas de modo repetitivo a acciones negativas por parte de uno o más individuos” (pág. 477).

Este término resulta muy vago si se trata de un caso de acoso laboral, ya que no necesariamente el caso de un chivo expiatorio ocurre en ámbitos laborales sino que puede darse en ambientes de informalidad.

Por otro lado vemos el término que socialmente ha sido aceptado como Mobbing (Acoso Laboral), surge con los autores Matthiesen, Raknes y Rökkum (1989) y lo definieron de la siguiente manera: "Una o más conductas y reacciones duraderas y repetidas de una o más personas dirigidas a una o más personas de su grupo de trabajo"(pág. 761-774).

Al Igual que con los autores anteriores se puede observar que para este momento todavía no se tiene una definición clara o más específica de lo que es realmente el acoso laboral pero a continuación surgen aproximaciones que van más enfocadas a este punto.

Siguiendo este hilo investigativo se tiene otra acotación con el autor Kile (1990) que explica el Health endangering leadership (Liderazgo que pone en peligro la salud) como aquellos actos de humillación y acoso continuos de larga duración por parte de un superior y que son expresados abiertamente o de modo encubierto (pág. 15).

Tal como se ha visto el autor nos plantea como el acoso laboral se presenta de forma descendente como lo han hecho autores en deficiones anteriores, sin embargo en esta definición surge una nueva característica del acoso laboral que resulta importante para considerar que efectivamente existe y es la temporalidad siendo este último un rasgo importante para el tema que se esta tratando.

De acuerdo con el estudio realizado por Leymann (1990) sobre el Mobbing se define:

"Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona." (pág. 167).

El término en inglés Mobbing proviene del verbo en gerundio “to mob”, que literalmente significa “ATACAR”; el pionero en la investigación de este fenómeno conductual es el alemán Heniz Leymnnan, Dr. en psicología, en el año 1966, refiriéndose a él como un conjunto de comportamientos violentos, que se da en el lugar del trabajo por parte de uno o varios empleados o trabajadores, en forma sistematizada y por un tiempo prolongado con la finalidad de aislar y humillar a la víctima, y hacer que renuncie.

Se entiende por lo tanto que el *mobbing* puede ser como una forma de ataque visto de múltiples maneras, bien sea verbal o física dentro del área laboral. Y que su término nace del inglés.

En referencia a la clasificación anterior el autor Wilson (1991) desde la perspectiva psicológica aborda el tema de acoso laboral y lo trabaja desde el termino Workplace trauma (Trauma en el lugar de trabajo) y lo define de la siguiente manera: La desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolo por parte de un empleado o superior. (pág. 47)

Si bien es cierto que hasta el momento las definiciones manejadas sobre acoso laboral son ambiguas y no poseen una clara delimitación, sino que algunas abordan superficialmente el tema desde sus perspectivas y líneas teóricas, cada aproximación nos brinda una imagen global de todo lo que abarca el acoso laboral y por lo tanto no necesariamente lo que es y resulta fácil confundirlo con otros términos como el que se muestra a continuación con Adams (1992) quien realiza una investigación sobre el Bullying (Acoso) el cuál se conoce y trabaja más en áreas escolares, esta autora ha pasado tres años en la investigación sobre los efectos de la intimidación en el trabajo y explica como se puede contrarrestar. Asi, define el Bullying (Acoso) como: Crítica continua y

abuso personal en público o en privado, con el fin de humillar y degradar a una persona (pág. 44-46).

Tomando el caso de un acoso laboral descendente, Ashforth (1994) lo define con el término de Petty tyranny (Pequeña Tiranía) y lo define como:

"Un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad y el "autobombo", despreciando a los subordinados, mostrando escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa y utilizando castigos no contingentes" (pág. 755-778).

Esta situación suele ser una de las más habituales en los ambientes de trabajo y de acuerdo con estadísticas internacionales de años anteriores afirmaban que el 80% de la población trabajadora había sufrido esta situación en su vida laboral, hecho que actualmente se ha ido disminuyendo ya que se han dado a conocer otras razones psicosociales y se ha demostrado que no es acoso laboral.

En relación con este último caso los siguientes autores Bjökqvist, Österman, & Hjelt-Bäck (1994) siguen esta línea pero enfocados a la teoría psicológica y crean el término *harassement* (una forma de definir acoso o intimidación al traducirlo) y lo definen de la siguiente manera: "Actividades repetidas con el fin de causar sufrimiento psicológico (aunque algunas veces también físico) dirigido hacia uno o más individuos, que no son capaces de defenderse por sí mismos" (págs. 371-401).

Con referencia a la definición anterior se agrega en esta sección a Vartia (1996) que de igual forma explica el harassement en forma más genérica sin tocar la dimensión psicológica

como se ve a continuación: “Situaciones en las que una persona es expuesta repetidamente y durante cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas”(págs. 203-214).

Con la llegada del siglo XXI, los términos de mobbing se van enfocando al mundo de trabajo y además se le asigna un uso para los organizaciones, como un “modo” que poseen para promover la terminación de la relación laboral con el trabajador. Moran Astorga (2002) define el mobbing (acoso laboral) como: “El maltrato persistente, deliberado y sistemático de varios miembros de una organización, hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente y de que abandone la organización” (págs. 44-63).

En este orden de ideas se puede citar a Barón Duque, Munduate Jaca, & Blanco Barea (2003) que comparten la misma línea teórica del autor anterior y definen el mobbing (acoso laboral) de la siguiente forma aunque la amplían explicando mas a profundidad la extensión que puede alcanzar el mismo para el trabajador. “Frustración del fin de las relaciones laborales, como consecuencia del uso sistemático de la violencia psicológica en una organización de trabajo, contra una o varias personas, que ven alterados los presupuestos subjetivos de la causa y el objetivo de su contrato, así como su autoidentificación biopsicosocial, poniendo en peligro su salud, la de su entorno familiar y, finalmente, la de la sociedad (pág. 84).

Otros investigadores que también han contribuido con la investigación sobre el mobbing son Einarsen (1999) y (Skogstad & Einarsen, 1996) los cuales nos muestran que el mobbing se origina cuando un trabajador resulta ser objeto por un período de tiempo prolongado de recibir acciones negativas constantes por parte de otra u otras personas, y por diversas razones se enfrenta a dificultades también persistentes para defenderse de las mismas. El enfoque utilizado en sus trabajos es de difusión del problema y conceptualización del fenómeno. (Trujillo Flores, Valderrabano Almegua, & Hernández Mendoza, 2007).

A manera de resumen final con la lista de autores mencionados se anexa a Lahoz (2004) el cual crea una definición jurídica del mobbing derivada de una traducción al castellano de la expresión anglosajona que comprende todos los supuestos del mismo haciendo que sea manejable conocida como presión laboral tendenciosa: “Mobbing es la presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración”.

Aquí surge una duda referente al porqué el autor utiliza la dimensión de autoeliminación, ya que ¿el factor excluyente de los otros trabajadores no es determinante como una de las características o conductas que indican la presencia de acoso laboral?. Lahoz parece centrarse en la perspectiva del acosado con respecto hacia el trabajo y no de la perspectiva del acoso que le ocurre a la victima en el lugar de trabajo, es decir, que la víctima lo es sólo si ésta se autoexcluye producto de la presión laboral tendenciosa que le ejerce el grupo de trabajadores y pareciera no ser víctima si ante esa misma presión laboral tendenciosa aún busca formar parte de su contexto laboral siendo ese grupo de trabajadores el que lo excluye.

Acoso Laboral en Venezuela

Habiendo mencionado a grandes e importantes autores, pioneros de los primeros pasos del acoso laboral y otros que fueron sumando aportes significativos se pudo comprender cómo ha sido el avance y puntualización sobre este tema en épocas distintas de la historia universal, para luego hacer un salto y nos vamos adentrando ya en lo que resulta más inmediato o principal de la investigación que es el caso venezolano.

Es por eso que fueron surgiendo ciertas normas y leyes que debe cumplir el patrono a su vez, con lo establecido en la ley, a través de los distintos entes de tipo normativos, judiciales e instituciones que tratan sobre el tema como es el caso de los siguientes:

A nivel internacional

OIT: “La Organización Internacional del Trabajo, es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales. Fue fundada el 11 de abril de 1919, en virtud del Tratado de Versalles”. OIT (1919)

A Nivel Nacional

INPSASEL: “El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, es un organismo autónomo adscrito al Ministerio del Trabajo, creado según lo establecido en el artículo 12 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, promulgada en el año 1986”. INPSASEL (2017)

RLOT: Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo. El presente Reglamento regirá las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del trabajo como hecho social, en los términos consagrados en la Ley Orgánica del Trabajo. Decreto Nº 3.235, de 20 de enero de 1.999.

LOPTRA: Ley Orgánica Procesal del Trabajo. Garantiza el funcionamiento de una jurisdicción laboral autónoma y especializada, orientada por los principios de gratuidad, oralidad, inmediatez, prioridad de la realidad de los hechos, la equidad y rectoría del Juez en el proceso. Dada, firmada y sellada en el Palacio Federal Legislativo, sede de la Asamblea Nacional, en Caracas, 30 de abril de 2002.

LOPCYMAT: “Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, la cual es una reforma promulgada el 26 de julio de 2005 en Gaceta Oficial 38.236”. *LOPCYMAT*. (2005). Caracas.

Ley del Derecho de la Mujer a una Vida Libre de Violencia: La presente Ley tiene por objeto garantizar y promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, creando

condiciones para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en cualquiera de sus manifestaciones y ámbitos, impulsando cambios en los patrones socioculturales que sostienen la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres, para favorecer la construcción de una sociedad justa democrática, participativa, paritaria y protagónica. Decreto Nº 38668, de 23 de abril de 2007.

LOTTT: Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Aprobada por el líder de la Revolución Bolivariana, Hugo Chávez, el 30 de abril de 2012, "tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático, de conformidad con la constitución de la República Bolivariana". LOTTT (2012)

Así como recomendaciones psicológicas, que van dirigidas al acoso laboral, con los cuales los trabajadores pueden informarse y las organizaciones regirse. Más adelante se explicara de acuerdo con ciertas normas e instituciones lo que dicta cada una de ellas asociadas al tema de acoso laboral, pero en un primer lugar se quiere dar una breve visión de cómo es contemplada esta temática para la LOTTT siendo esta ley una de las cuales se le considera importante en el contenido sobre acoso laboral luego de la LOPCYMAT.

Hay que tomar en cuenta la importancia y peso que tiene para el derecho laboral venezolano que:

La agresión, para que sea reputada como acoso laboral requiere de cierta continuidad, esto es, al menos por un lapso de seis (6) meses, por lo menos una vez a la semana, pues de lo contrario, se estaría ante un ambiente de divergencias comunes en espacios de trabajo en los

cuales surgen desacuerdos, malentendidos, diferencias de opinión que no traspasan los límites de confrontaciones razonables. Boulton (2016. Pág. 1)

La definición anterior es de gran valor y trae a colación un caso venezolano tratado por el Tribunal Supremo de Justicia, el cuál en un caso particular plagió dicha definición, y aunque bien no se trata de una jurisprudencia, efectivamente es una sentencia sobre el tema, y resulta ser un dato que pasa inadvertido en este tipo de investigaciones.

Ahora bien la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela menciona en el artículo 87 lo siguiente en tema laboral:

"Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar"… "**Todo patrono** o patrona **garantizará a sus trabajadores** y trabajadoras **condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos** *(sic)* **adecuados** *(sic).* El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones."

Entrando ya en tema de acoso laboral y siguiendo con el caso específico de Venezuela se puede observar que existen leyes, entes y normas que se han referido a este asunto como es el caso de la LOTTT la cual ha definido el acoso laboral en el artículo 164 como:

Hostigamiento o conducta abusiva ejercida de forma recurrente o continuada por el patrono o la patrona o sus representantes; o un trabajador o una trabajadora; o un grupo de trabajadores o trabajadoras, que atente contra la dignidad o la integridad biopsicosocial de un trabajador, una trabajadora, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones del ambiente laboral (2016, pág. 27)

Uno de los puntos que se está tratando en esta investigación es precisamente las condiciones laborales de trabajo y en este respecto la LOTTT también posee información general donde define las condiciones del trabajo en el artículo 156 Literal F de manera que:

"El trabajo se llevará a cabo en **condiciones dignas y seguras**, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral."

En Venezuela, una sanción de multa por violación patronal a la prohibición de acoso laboral en el centro de trabajo, de acuerdo con la LOTTT (2016), estipulado en el artículo 528, muestra lo siguiente:

El patrono o patrona que incurra en acoso laboral o acoso sexual se le impondrá una multa no menor del equivalente de treinta unidades tributarias, ni mayor del equivalente a sesenta unidades tributarias**,** sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que tenga derecho el trabajador o trabajadora (2016, pág. 82).

Es importante que se conozcan todas las áreas o temas posibles que rodean al acoso laboral haciendo énfasis de que se tratan de tipificaciones diferentes y por ello se menciona el acoso sexual de acuerdo con la LOTTT en el artículo 165 estipula sobre la prohibición del acoso sexual en todos los centros de trabajo de forma que se evidencian características que permiten diferenciarlo del acoso laboral:

"El hostigamiento o conducta **no deseada** y **no solicitada de naturaleza sexual**, ejercida de forma aislada o mediante una serie de incidentes, por el patrono o sus representantes, contra el trabajador con el objeto de **afectar su estabilidad laboral** o de **dar, mantener o quitar algún beneficio derivado de la relación de trabajo**" (2016, pág. 27).

Según Loreto y Da Silva (2008), existen documentos donde se verifica que un acoso tanto físico como psicológico produce un efecto negativo en el ambiente laboral, pero ¿ocurre lo mismo cuando se presenta en personas que tienen una jerarquía similar dentro de la empresa?, ¿hasta qué

punto puede llegar ese acoso? ¿Cuáles son los tipos de acoso que persisten mayormente en los empleados en ámbitos laborales del sector comercial?, ¿cuáles son los rangos de edades más propensos a ser acosados en el ambiente laboral?, ¿cómo se detecta la presencia del acoso en cualquier organización?

Aspecto jurídico y normativo del Acoso Laboral en Venezuela

A lo largo del marco teórico se han explicado de manera general las áreas que se diferencian del acoso laboral y que suelen ser las principales que se confunden con el mismo. Siguiendo con la sucesión se da a conocer un tratamiento juridico sobre este tema que se da a explicar a continuación.

En Venezuela es importante resaltar que en el derecho positivo no existe una normativa que se encargue de sancionar o regular las conductas antijurídicas del acoso laboral, sin embargo a pesar de esta situación el ordenamiento jurídico venezolano cuenta con un conjunto de normas de rango constitucional, supraconstitucional y legal de las cuales se pueden fundamentar al momento de dar una respuesta firme ante este fenomeno social/laboral.

Carrillo (2011) nos explica que existe un tratamiento jurídico como por ejemplo: "El trabajador debe seguir ciertas actuaciones ante la situación de hostigamiento psicológico en el trabajo: Debe formarse e informarse sobre el problema, para poder identificar claramente las conductas que se acogen como hostigadoras en el sitio de trabajo, etc." (pág. 79). El maltrato psicológico según Carmen (2016):

Se basa en comportamientos intencionados, ejecutados desde una posición de poder, legal o auto atribuido, y encaminados a desvalorizar, producir daño psíquico, destruir la autoestima y reducir la confianza personal. Su padecimiento lleva a la despersonalización, al mismo tiempo que genera dependencia de la persona que los inflige. El maltratador se vale para ello de insultos,

acusaciones, amenazas, críticas destructivas, gritos, manipulaciones, silencios, indiferencias y desprecios. (pág. 2).

De la misma forma la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) ha establecido los deberes del patrono en materia de seguridad y salud laboral tratando el tema de acoso laboral en el articulo 56 numeral 5 como:

Abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor. (2005, pág. 43)

A raíz de este artículo citado surge una duda que podría ser interesante indagar en otra investigación sobre acoso laboral pero que vale la pena acotar de igual forma y es que, si bien en el artículo sólo se menciona la abstención del patrono y sus represantes de acosar a los trabajadores, pero porqué no ocurre lo mismo o se hace la salvedad a los trabajadores por igual a que no incurran en este hecho?. Se hace el comentario debido a que solo se esta considerando un acoso laboral ascendente y no se estan tomando en cuenta los otros tipos de acoso existentes dentro del ambito laboral y en este caso se pudo haber desarrollado mejor la obligación que se expone.

Debemos tener presente que el organísmo en Venezuela que se encarga de certificar la existencia de enfermedades ocupacionales como lo es el acoso laboral, es el **INPSASEL,** el cual se encuentra facultado para certificar a través de la Evaluación de las Condiciones y Puesto de

Trabajo, la presencia o existencia del mismo, así como la generación de alguna patología (enfermedad ocupacional) como consecuencia de tal situación.

De acuerdo con la ley orgánica sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en su artículo 15:

Se consideran formas de violencia de género en contra de las mujeres, las siguientes:

Tabla 1

▪ Violencia psicológica. ▪ Acoso u hostigamiento ▪ Amenaza. ▪ Violencia física. ▪ Violencia doméstica ▪ Violencia sexual ▪ Acoso carnal violento ▪ Prostitución forzada ▪ Esclavitud sexual ▪ Acoso sexual	▪ Violencia laboral. ▪ Violencia patrimonial y económica. ▪ Violencia obstétrica. ▪ Esterilización forzada. ▪ Violencia mediática. ▪ Violencia institucional. ▪ Violencia simbólica. ▪ Tráfico de mujeres, niñas y adolescentes. ▪ Trata de mujeres, niñas y adolescentes.

Fuente: Art. 15 Ley Orgánica Sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

De acuerdo con el artículo 15 el cual se refiere ahora específicamente al numeral 11 que nos explica directamente de la violencia laboral**:**

Es la discriminación hacia la mujer en los centros de trabajo: públicos o privados que obstaculicen su acceso al empleo, ascenso o estabilidad en el mismo, tales como:

Exigir requisitos sobre el estado civil, la edad, la apariencia física o buena presencia, o la solicitud de resultados de exámenes de laboratorios clínicos, que supeditan la contratación, ascenso o la permanencia de la mujer en el empleo.

Dándole continuidad y abarcando todas las aristas del tema sobre la mujer tenemos que el artículo 39 nos habla sobre la violencia psicológica:

“Quién mediante tratos humillantes y vejatorios, ofensas, aislamiento, vigilancia permanente, comparaciones destructivas o amenazas genéricas constantes, atente contra la estabilidad emocional o psíquica de la mujer, será sancionado con pena de seis a dieciocho meses”.

También es relevante acotar sobre el artículo 40 el cual nos habla directamente sobre acoso y hostigamiento y su sanción correspondiente definido a continuación:

> “La persona que mediante comportamientos, expresiones verbales o escritas, o mensajes electrónicos ejecute actos de intimidación, chantaje, acoso u hostigamiento que atenten contra la estabilidad emocional, laboral, económica, familiar o educativa de la mujer, será sancionado con prisión de ocho a veinte meses” (Art.40. Ley Orgánica Sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia).

El acoso moral supone siempre un atentado al derecho a la integridad moral consagrado en el Artículo 20; 27 y 46 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que establecen:

Artículo 20: “Toda persona tiene derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad, sin más limitaciones que las que derivan del derecho de las demás y del orden público y social”.

Quedando este precepto protegido en lo preceptuado en el siguiente Articulo 27:

“Toda persona tiene derecho a ser amparada por los tribunales en el goce y ejercicio de los derechos y garantías constitucionales, aun de aquellos inherentes a la persona que no figuren expresamente en esta Constitución o en los instrumentos internacionales sobre derechos humanos”.

El procedimiento de la acción de amparo constitucional será oral, público, breve, gratuito y no sujeto a formalidad, y la autoridad judicial competente tendrá potestad para restablecer inmediatamente la situación jurídica infringida o la situación que más se asemeje a ella. Todo

tiempo será hábil y el tribunal lo tramitará con preferencia a cualquier otro asunto. “El ejercicio de este derecho no puede ser afectado, en modo alguno, por la declaración del estado de excepción o de la restricción de garantías constitucionales” (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela).

De acuerdo con el libro de “Mobbing vencer el acoso moral” de la autora Nora Rodríguez (2003) señala que:

El acoso psicológico en el trabajo tiene por objetivo la destrucción moral de la víctima con el fin de excluirla. El acoso es llevado a cabo por una persona que tiene el papel de perseguidor, investido de autoridad y carisma. Puede ser un compañero, tanto del mismo sexo como de sexo diferente; de un subordinado a su jefe; de un jefe superior, de un jefe inmediato, de un superior y un compañero (pág. 32)

Además dentro del estudio también se asocia el término *mobbing* por género pero un estudio previo de Mendoza (2010), indica que existe el *mobbing* y a su vez la violencia por género, es decir que la violencia de género no es acoso laboral:

La violencia de género no es acoso laboral en sí, ya que se da contra un grupo y no contra una sola persona y no se busca la destrucción o eliminación de una persona, sino sentir el poder de humillar a las víctimas y colocarlas en su lugar. (Dosh Dosh, The Wrong Advices, 2014 pág. 3). Aunque también la fiscalía recibe denuncias individuales ante problemas de este tipo, no suele ser lo común pero ocurre de igual manera.

Ya se ha mencionado de forma general aspectos legislativos y normativos en Venezuela sobre el acoso laboral, lo que por norma deben ser las condiciones de trabajo óptimas para los trabajadores y mejor funcionamiento de la organización como consecuencia del mismo. En otro

orden de ideas pero siguiendo la línea antes planteada, se va a continuar con la mención de una organización que resulta muy relevante para el estudio y que se enfoca en temas de trabajo y relaciones laborales a nivel internacional, de manera que se puede ampliar el panorama sobre el acoso laboral.

La Organización Internacional del Trabajo en su convenio 111, relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación nos dice:

Propiciar condiciones para contribuir a la consecución de la igualdad de oportunidades en el empleo y la ocupación.

Define la discriminación como cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia u origen social. (art 1)

Los países que han ratificado este convenio deben formular y llevar a cabo políticas de empleo y ocupación nacionales que promuevan la igualdad de oportunidades y de trato en materia. (art. 2)

Así mismo deben por métodos adaptados a la circunstancia y a las prácticas nacionales derogar o modificar cualquier ley o práctica administrativa discriminatoria y promulgar la legislación adecuada.

Garantizar el cumplimiento de las políticas en el empleo público y la formación y orientación profesional, así como en los servicios de colocación y cooperar con las organizaciones de empleadores y trabajadores.(art. 3)

Exige una acción continuada con el fin de alcanzar progresivamente sus objetivos y prevé una evaluación regular de sus resultados obtenidos en la implementación de las políticas sobre igualdad.

Luego la misma OIT posee en su contenido informativo puntos relacionados con el acoso laboral de forma general pero que aplica de la misma manera en muchos países que se mantienen bajo sus convenios laborales como se muestran en seguida.

Un tratamiento preventivo: Los riesgos o "factores de riesgo" psicosociales se han definido por la OIT (1986) como: Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia. Para la Higiene y Seguridad Industrial los riesgos psicosociales son definidos como:

Funciones en las que se divide tradicionalmente la prevención de riesgos laborales (las otras áreas son el riesgo biomecánico, la seguridad y la higiene). Los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afectan, además de a la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo como tal. Romero (2015).

Causas y Tipos de Acoso Laboral

Siguiendo el hilo de los riesgos psicosociales señalados anteriormmente es necesario para la investigación mencionar las causas de acoso laboral, que de acuerdo a Piñuel (2008) las muestra de la siguiente forma:

Todo comienza repentinamente con un cambio brusco en la relación entre el acosador y la persona que a partir de entonces se va a convertir en el objeto de su acoso. La relación que hasta entonces ha podido ser neutra o incluso positiva, se torna negativa. El cambio de relación suele

venir motivado por los celos, la envidia, la competencia, la promoción de la persona o la llegada al lugar de trabajo de un nuevo trabajador. (págs. 52-53).

El acoso laboral se define en 3 tipos, los cuales se confirman con los distintos autores que los denominan como:

- El *mobbing* ascendente, el cual es conocido como uno o varios trabajadores que acosan a un miembro de la organización con una jerarquía superior, comúnmente este tipo de acoso se puede presentar cuando se trata de un trabajador nuevo en la organización el cual no está siendo aceptado por sus subordinados. También está el caso de un ascenso interno de un miembro del equipo. Tenemos entendido por Mobbing ascendente que viene ligado del ejemplo anterior cuando mencionábamos el ascenso de un miembro interno de la organización, el cual obtiene un rango jerárquico superior pero puede no ser el caso de un miembro interno sino de un trabajador externo a la organización el cual asume un nuevo puesto dentro de la organización con un cargo superior ya que este puede no tener la capacidad de organizar y dirigir a sus subordinados con comportamientos autoritarios por ejemplo. (Universia, 2016, pág. 1)

- Como segundo tipo de *mobbing* destaca el horizontal, en el cual se identifica un acoso donde un trabajador es sometido por otros de su mismo nivel jerárquico, en este caso el acoso puede ser el caso de problemas personales dentro de la organización o algún comportamiento o desenvolvimiento que pueda producir una posición de "de facto" superior de ese trabajador que es acosado por el resto del grupo. (Universia, 2016, pág. 2)

- Por último podemos observar el *mobbing* descendente, este se considera el más habitual según autores como Leymann (1996) lo cifraba en el 47% del mobbing Piñuel y Zabala

(2001) en el 43% y el informe Randstad (2003) en un 75% (Izquierdo, 2016, pág. 5.4.3). El trabajador que posee un rango superior para seguir manteniendo su jerarquía dentro del grupo o bien destacar frente sus subordinados, asumirá conductas inadecuadas e irrespetuosas con el acosado de manera constante. (Universia, 2016, pág. 2)

También se deben contemplar las fases del *mobbing* de acuerdo con el libro de investigación escrito por Carrillo (2011) donde describe que:

El hostigamiento laboral es un proceso interpersonal fuertemente destructivo que se desarrolla a través de tres fases secuenciadas:

a) Estado inicial,

b) Fase de instauración,

c) Fase de formalización del problema. Cada una de estas etapas se caracteriza porque se dan unas condiciones de trabajo anómalas que suelen ser muy habituales. (pág. 46).

Tipología de Acosadores y Consecuencias del Acoso Laboral

Por lo general la tipología de acosadores suele poseer características inseguras, desconfiadas, inoperantes y pueden inclusive exteriorizar comportamientos y actitudes arrogantes, lo que ahondaremos más adelante. Como mencionábamos anteriormente, el mobbing no se presenta o manifiesta de la misma forma ya que los hostigadores se valen de muchas técnicas que suelen ser muy sutiles ya que no deben alzar o levantar sospechas de lo que están haciendo, cumpliendo con su objetivo que es desacreditar a su víctima frente a la organización para inducir su salida por medio de calumnias, rumores mal intencionados, criticándola, amenazándola verbalmente o por escrito, invadiendo su privacidad por medio del correo, darle trabajos

humillantes, asignándole tareas casi imposibles de cumplir en determinado tiempo, no confiarle ninguna tarea, no mirarla a los ojos, ignorarla negando su presencia física, etc. (Arias, 2011, pág. 4).

Las consecuencias del acoso laboral según Leymann (1990) informa que:

…aquellas condiciones de trabajo que repercuten en la monotonía, el exceso de actividades durante la jornada de trabajo, el exceso de tiempo dedicado a las labores o el cansancio físico, causan estrés, cuya consecuencia es que la persona afectada experimenta inestabilidad emocional y una serie de altas y bajas laborales (págs. 119-126).

Otra opción que debemos tomar en cuenta y que sirve de base para nuestra investigación son los agentes que componen el *mobbing*:

- "El "Acosador" o "Victimario",
- la "Victima" o "Acosado" (este pude recibir la agresión en forma lineal, descendiente y ascendente),
- "Testigo Mudo" (estos siempre permanecen callados a la agresión, lo que les da mayor placer y motivación a los acosadores, y en algunos casos este personaje está ausente en la agresión).

Dentro de los efectos y síntomas que provoca en la victima, se encuentran los Padecimientos psicopatológicos, Padecimientos psicosomáticos y Padecimientos conductuales, en estos últimos, los casos más graves, pueden llevar al suicidio." (Sarmiento Quezada & Sáinz Barajas, 2013. Págs. 122-123).

Entonces se deben tomar en cuenta la presencia indispensable de estos actores para considerar la existencia del *Mobbing* dentro del marco laboral. Ahora bien encontramos la

información descrita por Carrillo (2011) en su libro del Mobbing sobre las consecuencias para la empresa:

El hecho que se produzcan comportamientos de hostigamiento en el lugar de trabajo no significa que solo perjudica a la víctima, sino que afecta, a su vez, a la empresa al repercutir en aspectos tan fundamentales como la productividad y la calidad. La incomunicación en el seno productivo obstaculiza la transmisión y ejecución del mandato empresarial. (pág. 40).

Por ende, no se puede dar por supuesto que este hecho de hostigamiento afecte a una parte solamente sino que se vuelve un ciclo visto como un efecto dominó, lo cual afecta a todas las partes que lo conforman.

Piñuel y Zavala, autores expertos en el tema de acoso laboral en España, encontraron que este fenómeno se presenta en las distintas organizaciones de su país, y se dedican a estudiar y evaluar cuales son distintos factores que lo causan en diversas estructuras laborales, de manera que el trabajo que nos brindan aporta información empírica importante que nos permite reflexionar sobre las posibles relaciones de causa-efecto en el mobbing (Piñuel & Zabala, mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, 2001).

Tipos de Comportamientos que configuran el Acoso Laboral

No existe una única definición de lo que se entiende por comportamientos de acoso, y se pueden evidenciar diferencias semánticas entre los autores y las investigaciones que éstos han realizado. Leymann (1990) creó el primer Inventory of Psycho-Terror (LIPT), conformado por 45 comportamientos hostiles que permiten determinar el acoso psicológico o psicoterror laboral, agrupados en cinco clasificaciones o dimensiones (págs. 119-126):

1. Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador (once comportamientos hostiles).
2. Actividades del acoso para que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales (cinco comportamientos hostiles).
3. Actividades de acoso dirigidas para desarrollar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral (quince comportamientos hostiles).
4. Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desaprobación profesional (siete comportamientos hostiles).
5. Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima (siete comportamientos hostiles).

Hirigoyen (1999) por su parte refiere que existen cuatro tipos de actuaciones hostiles:

1. Aislamiento y negación de la comunicación: hacer que alguien llegue a ser invisible.
2. Ataques contra las condiciones de trabajo: retención de información, sabotaje.
3. Ataques contra la dignidad: ofensas contra la reputación, rumores, denigración.
4. Violencia verbal, física o sexual.

Listado de Comportamientos de Mobbing

Tabla 2

Agrupamiento	Comportamientos
Amenazas al estatus profesional	• Asignar trabajos sin utilidad estatus trabajos por debajo de su capacidad • Desvalorizar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros • Evaluar su trabajo de forma inequitativa o sesgada • Realizar críticas y reproches por cualquier cosa que hace o decisión que toma • Controlar el trabajo de forma malintencionada para cazar a la persona Amenazar con usar instrumentos disciplinarios
Amenazas a la reputación personal	• Humillar, despreciar en público Chillar, gritar para intimidar • Forzarla a realizar trabajos contra su ética • Menospreciar personal o profesionalmente • Intentar desmoralizar o desanimar
Aislamiento	• Restringir las posibilidades de comunicarse con su superior • Ningunear, ignorar ,excluir o hacer el vacío, fingir no verle Interrumpir continuadamente impidiendo expresarse y avasallando • Limitar malintencionadamente el acceso a cursos, promociones, etc. • Prohibir a otros trabajadores hablar con la persona Privar de información imprescindible para realizar el trabajo
Carga excesiva de trabajo	• Ejercer una presión indebida para realizar su trabajo • Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irracionales • Abrumar con una carga insoportable
Desestabilización	• Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños • Desestabilizar para “hacer explotar” • Acusar sin base por errores o fallos difusos • Modificar el trabajo a realizar o sus responsabilidades sin decir nada • Distorsionar malintencionadamente lo que dice o hace en el trabajo • Dejar a la persona sin ningún trabajo que hacer

Fuente: Informe Randstand, 2003.

Acoso Laboral en Latinoamérica

En Latinoamérica, las leyes que regulan el mobbing –ya sea en forma específica o general– en su mayoría lo hacen en el ámbito de la función pública, lo que puede constituir un trato discriminatorio e inequitativo y convertirse en una situación de indefensión para los trabajadores de empresas privadas, por lo que sería importante que también se legislará en éste tipo de relaciones de trabajo. La mayoría de las leyes muestran un contenido reducido en cuanto a la regulación del mobbing, lo que deja fuera aspectos importantes que inciden en el abordaje jurídico más integral de este riesgo psicosocial presente en la realidad laboral actual. Además, estos ordenamientos jurídicos no presentan una estructura clara que permita identificar fácilmente los rubros a normar.

En Guatemala según Mendoza (2010) en su investigación cuyo objetivo fue determinar, a través de la aplicación del test Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), sí existe acoso laboral (mobbing) en empleados de una planta de producción de una empresa farmacéutica guatemalteca. El estudio realizado fue de tipo descriptivo en el cual se tomó un grupo de 44 colaboradores de ambos géneros (24 mujeres y 20 hombres), pertenecientes a la planta de producción. Los resultados obtenidos demostraron que el 86.37 % de los sujetos no presenta acoso laboral, el 11.36 % lo considera medio y el 2.27% alto; de ese 13.63 % de sujetos que **sí** presentaron algún tipo de *mobbing*, en su totalidad fueron operarios, la tendencia mayor se reflejó en las **mujeres** y el rango de edad más afectado fue de **19 a 30 años**. (Mendoza, 2010).

Renaut (2003) señala que:

...el acoso laboral puede también ser una manera de obligar a los trabajadores a renunciar sin pasar por el procedimiento de despido: es decir, tiene como finalidad que la persona “indeseada” se desgaste y renuncie, y no sea indemnizada conforme a derecho en los casos de despido injustificado. (pág. 2).

Cuando hablamos de la presencia de acoso laboral en personas con el mismo rango o jerarquía similar dentro de la empresa nos referimos a *mobbing* horizontal, es decir:

“En este supuesto un trabajador/a se ve acosado/a por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición "de facto" superior”. Universia (2014).

Si en cambio existe la presencia del acoso o *mobbing* vertical no referimos:

Es el producido de arriba a abajo entre el superior y el inferior dentro de la estructura de la empresa, en el que una persona se aprovecha de su mejor puesto en la jerarquía laboral para humillar a un trabajador a fin de atentar contra hasta el punto que indignidad que le lleven a abandonar el trabajo o recluirse en sí mismo (Bufete de Abogados Vázquez , Apraiz , 2014).

La naturaleza y causas del *mobbing*, nos da referencia sobre el despido y ausencia laboral:

.”En el ámbito organizacional, se ha comprobado que el *mobbing* se ha asociado a altas tasas de absentismo y numerosos intentos de abandonar la organización” Leymann & Einarsen (1999).

Agregando a lo anterior, también se pueden evidenciar casos de *mobbing* en personas con relación a la antigüedad dentro de la organización:

El objetivo de este estudio fue analizar la prevalencia de mobbing en una muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad. La muestra está compuesta por 696 trabajadores (142 hombres y 547 mujeres). La frecuencia de acciones de mobbing fueron

evaluadas mediante una escala compuesta por 21 ítems que recogen cuatro tipos de acciones: imposibilidad de comunicación adecuada, acciones contra la reputación personal, acciones contra el desempeño del trabajo, y acciones que comprometen la salud. Los resultados psicométricos sobre el instrumento (análisis factorial y consistencia interna) fueron adecuados, discriminando entre sujetos en situación de mobbing y sujetos que no presentaban mobbing, según criterio de frecuencia y duración. La prevalencia de mobbing fue del 18.97% (n = 132). No se obtuvieron diferencias significativas entre víctimas y no víctimas con respecto al género, pero sí se obtuvieron diferencias significativas en función de la antigüedad en la organización y del tipo de contrato, pues las víctimas presentaban mayor antigüedad y un contrato más estable que las no víctimas. Estos resultados llevan a concluir que las acciones de mobbing pueden estar relacionadas con políticas y prácticas empresariales como el despido o la reducción de plantilla. Gil-Monte, Carretero, & Luciano (2015).

Se puede observar como el *mobbing* en Chile por ejemplo, ha sido tema de mucho revuelo desde el punto de vista jurídico y psicológico como se menciona a continuación:

Si bien en la psicología y en el ámbito jurídico comparado, el problema del *mobbing* ha sido objeto de largos debates, llegando incluso a la promulgación de leyes que sancionan expresa y directamente las prácticas de hostigamiento, en nuestro país, el asunto aún no ha sido fuente de inspiración para los estudiosos del derecho, como tampoco para legisladores ni autoridades públicas. (Torres Mesías & Otazo Carrasco, 2005).

Aún cuando no existen datos acerca de la incidencia efectiva de acoso laboral, ni sobre el número de personas acosadas en el trabajo en Chile, sí se sabe que el acoso ocurre y que habitualmente se trata de situaciones graves que afectan severamente a los trabajadores víctimas,

especialmente en momentos críticos de ejercicio de derechos laborales, como cuando una madre trabajadora hace uso de la licencia maternal, se le comunica al empleador que se ha obtenido una licencia médica particularmente prolongada, se presenta una denuncia contra el empleador por incumplimiento legal o cuando trabajadores desean afiliarse a un sindicato. En casos como éstos, el ataque y hostigamiento laboral tiene por objeto presionar a los trabajadores para que no ejerzan sus derechos o presionarlos para que lo abandonen. (Chile, 2007).

Continuando con lo antepuesto, en Colombia a diferencia del país mencionado anteriormente, si ha tenido un mayor desarrollo con el tema de acoso laboral y ha desarrollado dentro de la legislación laboral colombiana, la ley 1010 de 2006 que se encarga de regular la figura de acoso laboral. La ley 1010 de 2006 que tiene por objeto: "definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerza sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública" Motta Cárdenas (2007, págs. 95-105). Por último se presentó una demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 7° de la ley 1010 de 2006 (Ver anexo 5) y se presenta la ley 1010 de 2006 en su artículo 7° El Congreso de Colombia decreta a continuación:

ARTÍCULO 7°. Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

A. Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
B. Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;

C. Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;

D. Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;

E. Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;

F. La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;

G. las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;

H. La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;

I. La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;

J. La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;

K. El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;

L. La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;

M. La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

N. El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

O. En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2°.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales. Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencia en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

En México, por ejemplo, en agosto de 2006, un grupo parlamentario propuso algunas reformas a la Ley Federal del Trabajo con el fin de tipificar el acoso laboral para prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y, en general, todo aquel trato atentatorio contra la dignidad humana en el ámbito laboral, pero la iniciativa no llegó a concretarse. La legislación existente en la materia se contrae a la tipificación de la conducta de acoso sexual, y a un par de estipulaciones contenidas en la Ley Federal del Trabajo, según las cuales es una justa causa para la terminación unilateral del contrato por parte del trabajador, ser objeto de amenazas o malos tratos provenientes del patrón, su familia o el

personal directivo o administrativo, así como la inclusión dentro de las obligaciones del patrón, aquella relativa a la abstención de cualquier tipo de maltrato hacia el trabajador (pág. 25).

En Argentina existen dos cuerpos normativos provinciales que constituyen importantes avances en la lucha contra la violencia laboral en los ámbitos públicos de las provincias. Se trata de la Ley 4.148 de Prevención, Control y Erradicación de la Violencia Laboral en el Sector Público, de la provincia de Misiones, y la Ley 12.434 de Prevención y Erradicación de la Violencia Laboral en los Ámbitos del Estado provincial, de la provincia de Santa Fe. Con todo, en este país, al igual que en otros tantos del continente, a pesar de la carencia de legislaciones concretas en la materia, los jueces, mediante la interpretación sistemática del ordenamiento, han protegido los derechos de quienes se han visto ofendidos con conductas de hostigamiento en los ámbitos laborales (pág. 25).

Aspecto Normativo del Acoso Laboral en Europa

En la Comunidad Europea se han realizado varios estudios relativos al acoso psicológico laboral; entre ellos está el llevado a cabo por Konkolewsky, director de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (AESST), el cual aporta importantes estadísticas acerca del fenómeno, todas basadas en la Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo de la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, con Sede en Dublín, para el año 2000.

El estudio señala que el 9% de los trabajadores de la Unión Europea, esto es, 13 millones de personas manifestaron estar sometidas a acoso psicológico laboral. Por países el dato se desglosa de la siguiente manera: 15% en Finlandia, 14% en Holanda y Gran Bretaña,12% en

Suecia, 11% en Bélgica, 10% en Francia e Irlanda, 8% en Alemania, 7% en Dinamarca y Luxemburgo, 6% en Austria, 5% en Grecia y España y 4% en Italia y Portugal. (Membiela, 2003, pág. 2).

El acoso laboral atenta contra los derechos fundamentales, podemos ver que jurídicamente el acoso moral y psíquicos deriva de la relevancia constitucional, pues tal conducta excede del ámbito de las relaciones interpersonales de carácter privado y alcanza una dimensión político-pública al entrañar una lesión de la integridad moral de la persona. (Linares, 2014).

"El alto porcentaje de prevalencia de Mobbing obtenido en este y otros estudios previos hace de este fenómeno un problema de eminente importancia y enorme gravedad en nuestro país, atañe a un elevado número de personas y tiene consecuencias muy negativas, tanto para la salud de los trabajadores como para la organización" Gil-Monte, Carretero, & Luciano (2006, pág. 3)

Siguiendo con los puntos anteriores se puede observar que en efecto, varios Estados europeos han adoptado normativas tendentes a evitar y sancionar este tipo de conductas que constituyen el denominado acoso laboral, por ello se muestra una lista de esos Estados europeos y sus normativas respectivas:

Así, por ejemplo, Suecia promulgó la Disposición relativa a las medidas a adoptar contra toda forma de persecución psicológica en el trabajo y definió la persecución psicológica, como "recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles emprendidas contra trabajadores/as individuales, de tipo ofensivo, de tal modo que suponen el aislamiento de estos trabajadores/as del colectivo que opera en el lugar de trabajo" Corte Constitucional, República de Colombia (pág. 24)

.

En igual sentido, la Ley Belga del 11 de junio de 2002 relativa a la protección contra la violencia y el acoso moral o sexual en el trabajo, define el acoso moral, como: “las conductas abusivas y reiteradas de todo género, externas o internas a la empresa o institución, que se manifiesten principalmente en comportamientos, palabras, intimidaciones, actos, gestos y escritos unilaterales, que tengan por objeto o por efecto atentar a la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un trabajador, o de otra persona a la que este capítulo le sea aplicable con ocasión de la ejecución de su trabajo, poner en peligro su empleo o crear un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo” Corte Constitucional, República de Colombia (pág. 24) .

El Código de Trabajo francés también incluye una tipificación de la conducta de acoso moral, según la cual “ningún trabajador puede sufrir las conductas repetidas de acoso moral que tengan por objeto o por efecto una degradación de las condiciones de trabajo susceptible de afectar sus derechos y su dignidad, de alterar su salud física o mental o de comprometer su futuro profesional” Corte Constitucional, República de Colombia (pág. 24) . El Código de Trabajo de Noruega, por su parte, estipula que “los trabajadores no serán sometidos al acoso ni a otra conducta impropia y el trabajo deberá ser organizado de tal forma que no ofenda la dignidad del trabajador” Corte Constitucional, República de Colombia (pág. 24) .

En la región de Lazio, Italia, existe, igualmente, una regulación del acoso moral adoptada mediante la Disposición para prevenir y combatir el fenómeno del mobbing en el lugar de trabajo, adoptada en 2001, según la cual el acoso moral se configura con “las acciones y comportamientos discriminatorios o vejatorios prolongados en el tiempo, en el lugar de trabajo y dirigidos hacia trabajadores por cuenta ajena, públicos o privados, y realizados por el empresario o por otros

compañeros, caracterizándose esta práctica como una auténtica forma de persecución psicológica o violencia moral” Corte Constitucional, República de Colombia (pág. 24) .

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

Función o nivel de investigación

El presente estudio se basa en una investigación de tipo descriptiva. Según Tamayo & Tamayo (2003), este tipo de investigación busca "Describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés" (p,46).

Por lo tanto, se va a determinar si existe la presencia de condiciones de acoso laboral en una empresa de sector de servicios concretamente un *call center*, y se utilizará como base el test de LIPT de Leymann con el respectivo ajuste de González y Rodríguez. Con la base disciplinaria de la Psicología y el Derecho se busca organizar los diversos puntos que están contenidos en los objetivos de la investigación para poder evidenciar a través de los resultados obtenidos y parámetros legales si efectivamente existen o no las condiciones de acoso laboral en la organización.

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

Enfoque metodológico

La presente investigación está basada bajo un enfoque cuantitativo, definido a continuación: “El método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, graficas y un análisis numérico” Peñuelas (2010, pág. 32). Puesto que se quiere determinar la presencia de las condiciones de acoso laboral a través de la escala Likert como instrumento de recolección de datos principal para esta investigación (aplicada según las directrices del test de LIPT de Leymann), lo que nos proporcionará una aproximación de las percepciones obtenidas sobre los encuestados acerca del acoso laboral.

Diseño de Investigación

Esta investigación se va a basar en un estudio de caso que de acuerdo con el autor Martínez Carazo (2006), lo define como una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o de varios casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría (Pág.174). Ya que solamente se realizará una recolección de datos directamente en el contexto sin hacer manipulación alguna de las variables, el cuál se explicará con mayor detalle en los siguientes puntos.

De acuerdo con los autores Palella y Martins (2010), definen:

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. (pág. 87)

Adicional a lo anterior mencionado el diseño no experimental también considera la temporalidad o momento en el cuál se recolectan los datos y se puede ver como: Según Baptista, Fernández, & Hernández (2010) "Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (pág. 207).

Población

Antes de realizar una selección de la población y por consiguiente la muestra en la que se realizará la investigación, se debe definir en primer lugar la unidad de análisis, es decir el conjunto que será medido y que nos permitirá delimitar de forma más precisa nuestra población. Para nuestra investigación la población estará delimitada en principio por trabajadores que se encuentren ejerciendo funciones del área operativa en una organización privada del sector servicios del área metropolitana de Caracas, específicamente un call center de servicios de asistencia ubicado en el Municipio Libertador, Plaza Venezuela con trabajadores que posean el cargo de operadores, analistas, backup, supervisores, facilitadores y/o agente motivacional o cualquier otro cargo que pertenezca a esta categoría; siendo estos trabajadores los que conforman

el personal operativo de la empresa, perteneciendo al mismo nivel laboral dentro de la organización.

Dicha organización posee en promedio 277 trabajadores ubicados en esta categoría y divididos por 2 turnos de trabajo siendo, Matutino (8am-2pm), Tarde (2pm-8pm), donde se aplicará en un primer momento con los trabajadores del turno de la tarde y posteriormente el turno de la mañana este criterio de separación se debe a que la organización maneja dos turnos/jornadas de trabajo explicados anteriormente y por ende se adapta la investigación a estos horarios.

El motivo por el cual se escoge esta población es debido a la facilidad de acceso a la organización para realizar la investigación. En segundo lugar la situación actual en el país no facilita el realizar una investigación exhaustiva, ni recolectar la mayor cantidad de datos posibles en otras organizaciones con características similares, puesto que en principio recoger toda la información sería muy complicado y el costo de inversión en cuanto a transporte y materiales adicionales es cada vez mayor, razón por la cual en este momento coyuntural se decide realizar un estudio de caso. Por lo tanto, se trabaja en esta organización para obtener la mayor cantidad de información posible del total de trabajadores en ambos turnos, además se busca establecer una base sólida para la investigación buscando que dichos resultados sean los más precisos posibles y válidos para el tema a investigar. Estas razones suman un factor importante en el porqué de la escogencia de la población y la muestra, de manera que resulta más práctico y técnico para dicha investigación. En tercer lugar, la organización que nos está brindando la colaboración cumple con los requisitos pautados en tamaño de población y características que se desean estudiar para el tema.

Dicho esto, el método de selección para la organización está basado a juicio del investigador, es decir, que para la recolección de datos se procederá a asistir a la organización

hecha una previa cita con los gerentes y/o supervisores en dos días donde se pretende que asista toda la plantilla de trabajadores que le corresponda laborar en ese momento a pesar de la situación coyuntural que atraviesa el país, se empleará un método de muestreo no probabilístico aleatorio, a través de las listas de trabajadores asistentes para ambos días y por medio de las 15 computadoras de escritorio ubicadas dentro de la organización las cuales ya tendrán el enlace para contestar la encuesta. Adicional a lo mencionado anteriormente, cabe destacar que debido a la aplicación de la encuesta para la investigación, la organización pudo realizar un análisis general del ausentísmo que se está presentando para dicho momento tomando las previsiones y acciones correspondientes para mejorar en ese punto.

Muestra

La muestra que conformará la investigación estará constituida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector servicios de asistencia especificamente un *call center* ubicado en el Municipio Libertador, Plaza Venezuela en el período 2017-2018.

Para Castro (2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas. La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional u opinática y muestra accidentada o sin norma (pág. 144).

Muestreo y tamaño muestral

El tipo de muestreo que se va a utilizar para la investigación será el muestreo aleatorio simple donde todos los individuos, en este caso trabajadores especificamente el personal operativo de la organización tendrán la mísma probabilidad de ser seleccionados para realizar la encuesta, ya que se desconocen la probabilidad de selección de cada elemento de la población y no se cuenta con una marco muestral confiable que permita hacer una selección probabilística de la unidad de estudio. La estratégia que se utilizará será el muestreo casual o incidental la cual consiste de la siguiente forma: "La muestra está conformada por sujetos fácilmente accesibles y presentes en un lugar determinado, y en un momento preciso. Los sujetos se incluyen en el estudio a medida que se presentan, y hasta que la muestra alcance el tamaño deseado" Rabolini (2009, pág. 2).

Técnica de Recolección de datos

Luego de haber establecido nuestra población y la muestra es necesario determinar el uso de un instrumento de recolección de datos por medio del cual vamos a medir efectivamente las variables establecidas previamente y que componen nuestro problema de investigación. Méndez Álvarez (2006) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como:

"Los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias. Las fuentes primarias es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento,

mientras que las fuentes secundarias es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento" (pág. 143).

Procedimiento de Recolección de Datos

La recolección de datos inicia con un primer contacto realizado a la organización que forma parte del estudio, a través de un correo electrónico donde se explica la razón de ser y se les solicita la participación en la investigación. Luego se desarrolla un plan acción con las supervisoras y facilitadoras del área, coordinando el número de trabajadores por áreas y asistencia que se tendrían para ambos días, así como la introducción del *link* de acceso al instrumento de recolección de datos a las computadoras donde realizarán las encuestas, por último se organizan a los trabajadores en grupos de 15 personas consecutivamente y se les indica que a través del *link* ubicado en la pantalla del computador podrán acceder a una encuesta totalmente anónima agradeciendo su colaboración y supervisando que no haya comunicación entre ellos para evitar algún tipo de contaminación a las respuestas dadas.

Instrumento

Para el autor Naresh K. Malhotra (2008), "Las *encuestas* son un tipo de entrevistas que se aplican a un número de personas de gran cantidad a través de un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, "el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica". (K & Malhotra (2008. Pág. 180)

Luego como un buen complemento a la definición de encuestas tenemos los siguientes autores:

Según Trespalacios, Vázquez y Bello (1996) “las *encuestas* son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”. (1996, pág. 73)

En investigaciones anteriores realizadas sobre el acoso laboral se han utilizado instrumentos como el cuestionario escala de Cisneros, el cual se especifica en la valoración del mobbing con un contenido de 45 preguntas siguiendo una escala de valoración numérica que va del 1 al 4.

Para esta investigación se toma en cuenta como instrumento un cuestionario escrito donde se estructuran una serie de preguntas de tipo cerradas estableciendo opciones de posibles respuestas, del tipo de selección simple. Se ha utilizado el LIPT (Inventory of Psychological Terrorization) del profesor de la universidad de Estocolmo Heinz Leymann, éste contiene 45 items de actividades dirigidas al tema del acoso laboral. Originalmente la escala esta creada del 0 al 4. No obstante para esta investigación se ha considerado que dicha escala genera un vicio aparente al momento de responderla, pues se tienen 5 opciones de respuesta donde cada una de ellas mide la frecuencia o intensidad de ocurrencia de la situación o condición preguntada. Es por tal razón que, buscando evitar la tendencia a responder con una frecuencia central (o neutra) se decide eliminar una opción de respuesta (opción de respuesta 0) para poder obtener información concreta de cada ítem y lograr realizar un análisis más exhaustivo. Para la evaluación la escala prevista contenida se encuentra en el siguiente punto.

Formato de Recolección de Datos

Para realizar la recolección de datos se utiliza como base el LIPT (Inventory of Psychological Terrorization) del profesor Heinz Leymann y se le efectúa un ajuste del habla española al modísmo venezolano, de manera que las preguntas del cuestionario se encuentren adaptadas al contexto donde se va a aplicar el instrumento.

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas inadecuadas que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.

1 = No he experimentado esa situación

2 = Un poco

3 = Moderadamente

4 = La he experimentado mucho

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	1	2	3	4
3. Sus compañeros no le dejan hablar.	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	1	2	3	4
5. Critican su forma de trabajar.	1	2	3	4
6. No se responde a sus preguntas verbales o escritas.	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	1	2	3	4
9. Recibe mensajes y notas amenazadoras.	1	2	3	4
10. Se le excluye de eventos y actividades de la empresa.	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	1	2	3	4
13. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pretextos y dificultades.	1	2	3	4
14. Controlan de manera muy estricta su horario.	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	1	2	3	4
17. Difaman o hablan a sus espaldas.	1	2	3	4

18. Hacen circular rumores falsos sobre usted.	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	1	2	3	4
20. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	1	2	3	4
25. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	1	2	3	4
26. Exageran sus fallas y errores.	1	2	3	4
27. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	1	2	3	4
31. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	1	2	3	4
34. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	1	2	3	4
37. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse?.	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación.	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	1	2	3	4
43. Le ocasionan daños a sus pertenencias.	1	2	3	4
44. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su computador).	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	1	2	3	4

El instrumento que se va a aplicar será realizado a través de la Escala Likert, “la cual mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. La escala se construye en función de una serie

de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta". Likert (1932)

En cuanto al acoso laboral se han realizado extensos trabajos y cuestionarios encargados de medir la incidencia del mismo. No obstante, por nuestra parte utilizaremos como base el test de LIPT de Leymann (**ver anexo 5**). Pero aún así es insuficiente la información que ellos son capaces de recoger, por lo que hará falta corregir el instrumento utilizando los indicadores de la existencia de *mobbing* que proponen tanto Knorz y Zapf. Incluso con dicha información, será necesario adaptar los términos o jerga española que se usa en el cuestionario al modismo venezolano, realizarle una adaptación a modelo de escala Likert (escala del 1 al 4) con el cual podamos determinar las condiciones que expresan la presencia de acoso laboral en el ambiente de trabajo. Con el uso de este instrumento se buscará comprobar la presencia de las condiciones de acoso laboral en el *call center* del área metropolitana de Caracas.

Operacionalización de variables

Siguiendo el hilo de la investigación podemos presentar las variables que serán tomadas en cuenta para la realización de éste estudio, las cuáles son:

El Acoso Laboral (*mobbing*): Situación donde un trabajador o grupo de trabajadores ejercen violencia sobre otro u otros de forma sistemática y recurrente (una vez por semana como media) y durante un tiempo prolongado (a partir de seis meses en adelante), con una manifestación mediante situaciones, conductas, comportamientos, gestos, actos, verbales, escritos y denigrantes que esten dirigidos al acosado o víctima y resulte afectado por éstos, en el trabajo o ejerciendo su actividad profesional cotidiana afectando su capacidad laboral, generando una autoeliminación del trabajo.

Dimensiones del Acoso Laboral, de acuerdo con el uso del test LIPT (Inventory of Psychological Terrorization) del profesor de la universidad de Estocolmo Heinz Leymann, como referencia para esta investigación y estudio de caso en Venezuela.

Cuadro de operacionalización de variables

A continuación se presenta la operacionalización de las variables que se van a estudiar:

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS
Socio demográficas	Sexo	Femenino Masculino
	Edad	18- 60 años
Organizacionales	Antigüedad en la Empresa	Días (Tiempo Determinado) Meses (Tiempo Determinado) Años (Tiempo Indeterminado)
	Cargo	• Operadores • Analistas • Backup • Supervisores • Facilitadores • Agente Motivacional
Acoso laboral (Mobbing)	Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluso el propio acosador.	1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir. 2. Le interrumpen cuando habla. 3. Sus compañeros no le dejan hablar. 4. Los compañeros le gritan o le regañan en voz alta. 5. Critican verbalmente su forma de trabajar. 6. Se producen críticas a su vida privada. 7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras. 8. Se le amenaza verbalmente. 9. Recibe mensajes y notas amenazadoras. 10. Se evita cualquier tipo de contacto visual con usted(mediante gestos de rechazo o menosprecio) 11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.
	Actividades de acoso para evitar que la victima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales.	12. No se habla nunca con usted. 13. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted. 14. Se le asigna un puesto de trabajo aislado de sus compañeros. 15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted. 16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.

Acoso laboral (Mobbing)	Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral.	17. Difaman o hablan a sus espaldas. 18. Hacen circular rumores falsos sobre usted. 19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted. 20. Le atribuyen alguna enfermedad mental. 21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica. 22. Le inventan una supuesta enfermedad. 23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo. 24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas. 25. Se burlan de su vida privada. 26. Se burlan de sus orígenes o nacionalidad. 27. Se le obliga a realizar un trabajo humillante. 28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada. 29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas. 30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes. 31. Lo acosan sexualmente con gestos o propuestas.
	Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante su desacreditación profesional.	32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer. 33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar su trabajo. 34. Le asignan tareas absurdas o inútiles. 35. Le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias. 36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes. 37. Le asignan tareas muy difíciles o por encima de su preparación. 38. Lo obligan a realizar trabajos humillantes.
	Actividades de acoso que afectan la salud física o psíquica de la víctima.	39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos. 40. Le amenazan con violencia física. 41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia. 42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración. 43. Le ocasionan gastos para perjudircarlo. 44. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su computador o dañan su teclado, mouse, auriculares, etc). 45. Lo agreden sexualmente en el trabajo.

Técnicas de análisis de datos

Se puede definir el análisis como el proceso a través del cual se va más alla de los datos para acceder a la esencia del fenómeno de estudio, es decir, a su entendimiento y comprensión, el proceso por medio del cual el investigador expande los datos más alla de la narración descriptiva.

Acorde con la Guía para la Elaboración del Proyecto y Trabajo de Grado de la UCAB (2017), la información que se obtenga de la recolección de datos será organizada para extraer conclusiones que permitan responder las interrogantes formuladas en la investigación.

Continuando con lo anterior, al cubrirse la fase de aplicación de los instrumentos, los datos deben ser sometidos a un proceso de reflexión, para organizarlos, analizarlos, interpretarlos y llegar a conclusiones, sobre la base del marco teórico. De esta manera, se contrastarán los hallazgos con lo que se sabe del área de estudio. Por tal razón, se debe explicar en esta parte, las técnicas que se han seleccionado con el fin de interpretar los datos obtenidos durante la aplicación de la encuesta mediante el instrumento. Ellas pueden ser técnicas estadísticas (descriptiva inferencial), programas computacionales (SPSS, minitab, stas y otros), matriz de datos, bitácoras de análisis, Análisis de Contenido ó Análisis del Discurso.

Tomando como referencia lo anterior se puede decir que las principales que se utilizarán en el proyecto se mencionan a continuación y se utilizan después de aplicar el instrumento y realizar toda la recolección de la información, donde se procederá a su análisis de acuerdo al siguiente orden:

1. Tabulación de la información, la cual consiste en tomar la información de la encuesta y ordenarla de acuerdo a los resultados obtenidos por cada pregunta.
2. Presentación de la información en cuadros resúmenes con media, frecuencia y porcentaje, esto se hace posterior al primer paso donde se dejará claro en cuanto a cantidad y porcentaje de cada una de las respuestas del cuestionario.

Continuando con lo antepuesto, para el autor Castro (2003) las técnicas de procesamiento para los datos que se extraerán, no son más que las diferentes operaciones que se pueden realizar con

los datos obtenidos a través de los instrumentos (pág. 70). Por ello se nombrarán algunas técnicas y herramientas que son propias del procesamiento de la información.

Tabulación

Luego de agrupar los datos se realiza el proceso de tabulación para enumerar las respuestas obtenidas. También es un procedimiento técnico que permite contar y ordenar los datos recogidos, para resumir o sintetizar la información.

Tamayo & Tamayo (2003), opina que la tabulación es: “Es una parte del proceso técnico en análisis estadísticos de los datos. La operación esencial en la tabulación es el recuento para determinar el número de casos que encajan en las distintas categorías” (pág. 127).

Cuaderno de Anotaciones

La tarea de observar no es una mera percepción pasiva de hechos, situaciones o cosas. En este sentido, no todo lo que aparece en el campo del observador tiene total importancia y, si la tiene, no necesariamente es siempre en el mismo grado, no todos los datos se refieren a las mismas variables o indicadores y preciso estar alerta para discriminar adecuadamente todo este conjunto posible de información que puede resultar útil para la investigación.

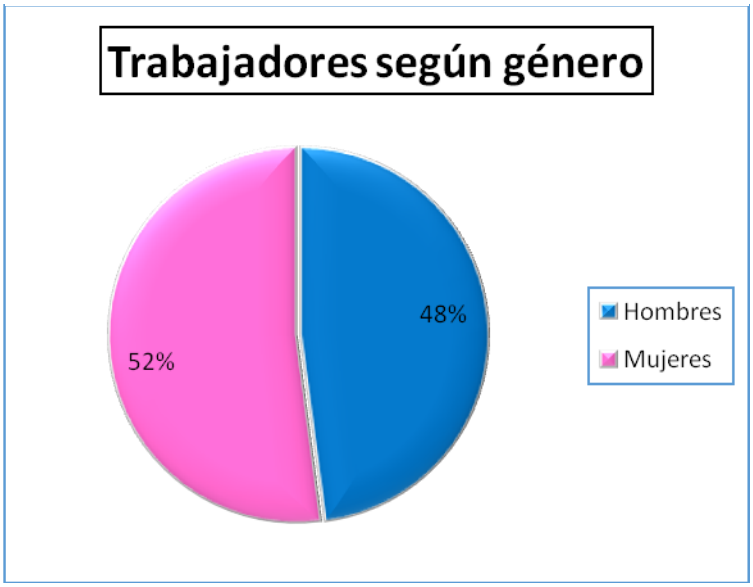
CAPITULO 4

Presentación, Análisis y Discusión de Resultados

Presentación general de resultados

A continuación se mostrará una descripción de la población estudiada para dar a conocer las características y particularidades de la misma. Lo primero a destacar es el hecho de haber recabado un total de 167 encuestas para una población total de 277 trabajadores en dos días de

Grafico 1



recolección de datos, en donde se obtiene la siguiente distribución.

Fuente: Elaboración propia 2017.

De acuerdo con la explicación dada en el proceso de recolección de datos, se aplicó el instrumento en dos días, a través de las listas de trabajadores que nos proporcionó la organización de aquellos trabajadores que les correspondía laborar para ambas fechas respectivamente, tomando en consideración aquellos trabajadores que estaban en su día libre y otro grupo que decidió no

asistir al centro de trabajo debido a las actividades de calle que se estaban desarrollando para esa semana en el país. En primer lugar se puede observar que hay un 4% más de mujeres del total de la población, traduciéndose en 87 mujeres y 80 hombres respectivamente. Los cuáles se distribuyen en los siguientes grupos de edad.

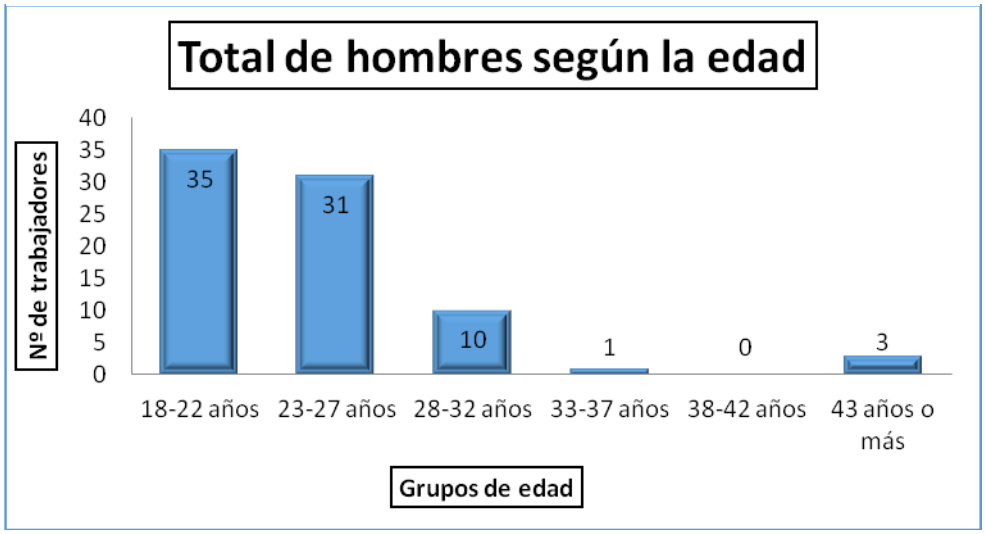
Tabla 1

Trabajadores según Edad y Género		
Hombres	**Nº**	**%**
18-22 años	35	20,958
23-27 años	31	18,563
28-32 años	10	5,988
33-37 años	1	0,599
38-42 años	0	0,000
43 años o más	3	1,796
Mujeres		
18-22 años	41	24,551
23-27 años	25	14,970
28-32 años	11	6,587
33-37 años	4	2,395
38-42 años	5	2,994
43 años o más	1	0,599
Total	167	100

Fuente: Elaboración propia 2017.

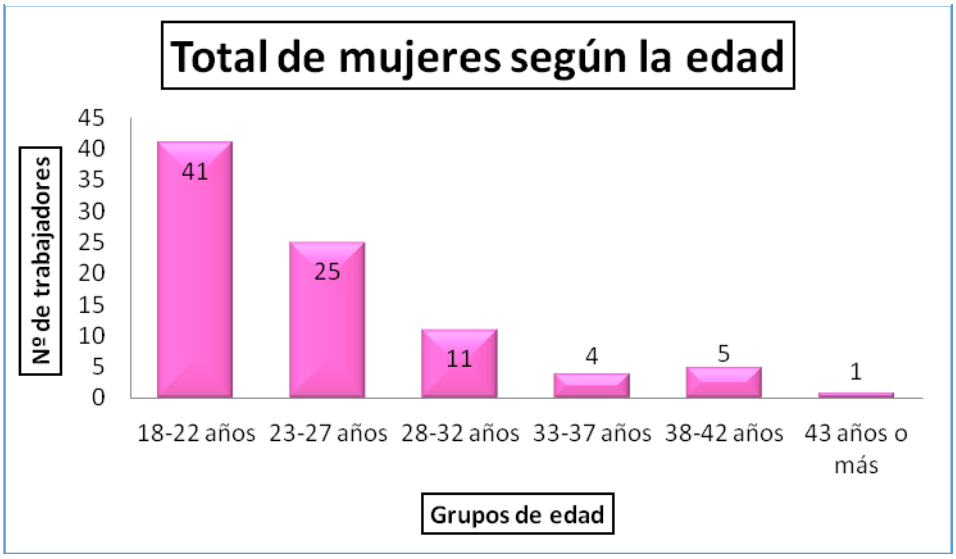
Continuando con lo antes expuesto, en la tabla anterior se puede destacar en una de las categorías de edad una representación de mujeres mayor en el grupo de 38-42 años a diferencia de los hombres que se encuentra vacía, esto se traduce en que en dentro de la organización se encuentran mujeres con este rango de edad y ningún hombre. No obstante, esto se puede apreciar al observar los siguientes gráficos:

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia 2017.

Grafico 3



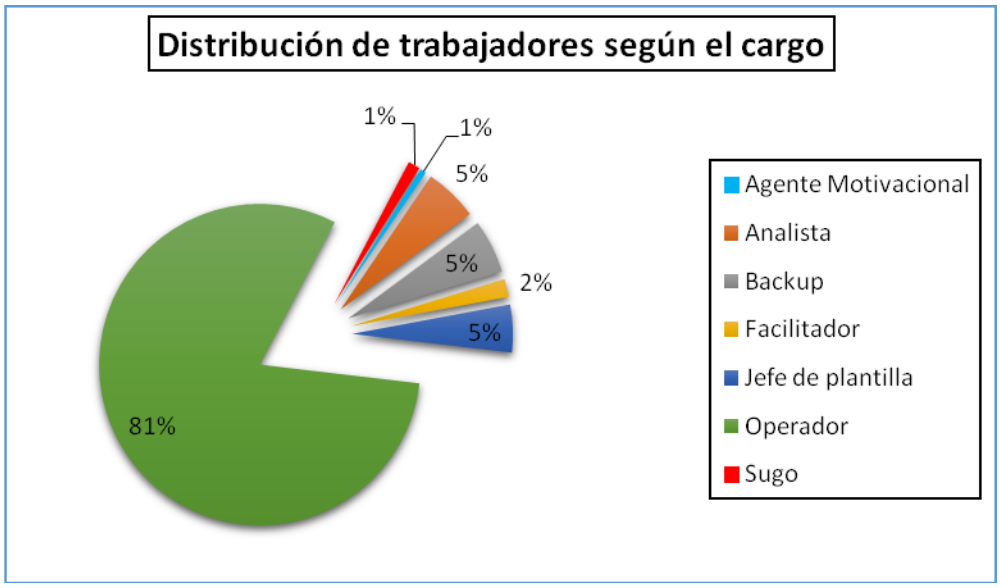
Fuente: Elaboración propia 2017.

Si analizamos con detalle los gráficos anteriores resulta claro ver que la media de edad se concentra entre los 18-22 años, aunque cabe destacar que, siendo la mayoría mujeres, hay mayor

número de hombres en edades comprendidas entre 23 a 27 que mujeres en el mismo grupo de edad. Aunque claramente hay mayor cantidad de mujeres en prácticamente cualquier categoría después de los 28 años. Por último se resalta el hecho de que el grupo de hombres es más homogeneo que el de las mujeres pues éstos se concentran en su mayoría en las categorías comprendidas entre los 18 y 27 años, mientras que el de las mujeres varía en los demás grupos de edad.

De acuerdo con lo dicho, se muestra un gráfico con la distribución de cargos que posee la organización en la dirección operativa, los cuáles se tomaron en cuenta para realizar la investigación.

Grafico 4



Fuente: Elaboración propia 2017.

En este mismo orden y dirección, se evidencia un gran porcentaje de trabajadores ubicados en el cargo de operador siendo éste de un 81% del total de personal operativo que posee la

organización. Más en detalle, con su tabla correspondiente se puede obtener otra perspectiva de la información recabada.

Tabla 3

Trabajadores de acuerdo al cargo		
Cargo	**Nº**	**%**
Agente Motivacional	1	0,599
Analista	9	5,389
Backup	9	5,389
Facilitador	3	1,796
Jefe de plantilla	8	4,790
Operador	135	80,838
Sugo	2	1,198
Total	167	100

Fuente: Elaboración propia 2017.

Lo que se puede observar es que hay 8 ejecutivos de atención al cliente/operadores por cada jefe de plantilla y/o backup en conjunto. Ahora bien resulta conveniente definir cada cargo de manera general para tener un conocimiento de la naturaleza y funciones básicas que posee cada uno de éstos dentro y para la para la organización, ya que en los mismos recae un importante peso en la atención y mantenimiento de sus usuarios.

De acuerdo con un levantamiento breve de información que se le realizó tanto a trabajadores como a los supervisores se pueden destacar los siguientes objetivos generales que cumple cada cargo para la organización:

- ✓ **Ejecutivos de atención al cliente/Operador:** El objetivo general de este cargo consiste principalmente en gestionar y brindar soluciones a los usuarios que forman parte de la empresa. Brindando soporte a las necesidades de los usuarios y generando satisfacción en los mísmos a través de la receptividad de las solicitudes,

lo que resulta en ganancias para la empresa. Los ejecutivos también realizan la presentación y oferta de nuevos productos, responden a las preguntas del cliente y encuentran soluciones a los problemas del cliente tales como los relacionados con la facturación, cambio de planes, extravío o robo de equipos, entre otros.

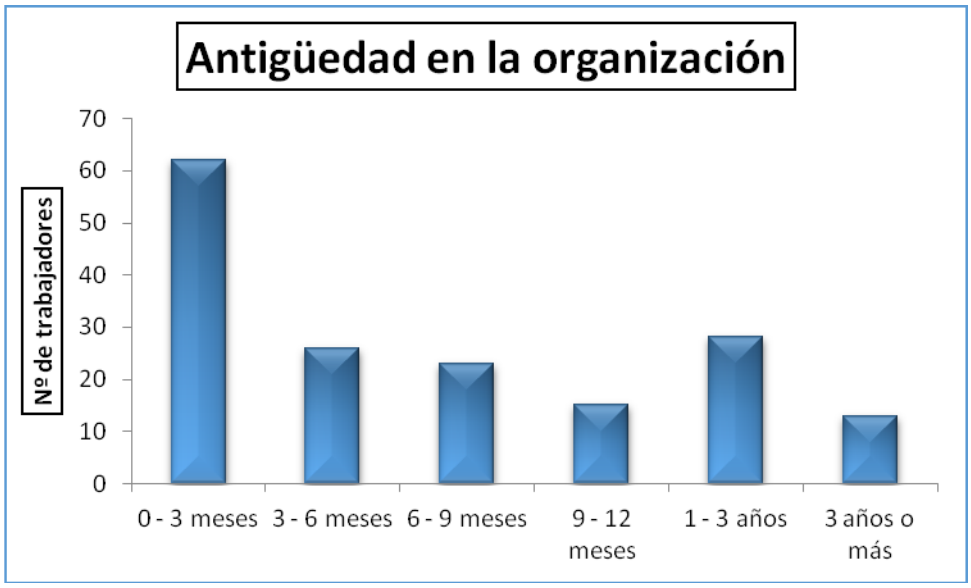
- ✓ **Analista:** Se encarga principalmente de realizar auditorías de calidad a los canales de atención, ejecutar un monitoreo de indicadores de control y levantamiento de situaciones críticas periódicamente, supervisar y evaluzar el ciclo completo de atención de los clientes/ usuarios, asegurando que los sistemas y procedimientos cumplan los objetivos con los que fueron diseñados e implementados.
- ✓ **Facilitador:** Su objetivo principal es brindar la inducción y capacticación a los nuevos ingresos de la organización de acuerdo con las metodologías establecidas, conduciendo y apoyando al grupo en la consecución de los objetivos, como también brindar soporte a los analístas de calidad.
- ✓ **Backup:** Su objetivo recae en brindar soporte a los jefes de plantilla a través de la ejecución de los respaldos de las llamadas de los operadores, llevar el control y supervisión de los tiempos en la recepción y resolución de llamadas, así como atender las dudas que presenten los operadores entre otros.
- ✓ **Jefe de Plantilla:** Su objetivo general reside en la supervisión de un grupo de trabajadores a su cargo, garantizar el cumplimiento de las normas y prácticas de la organización, informar sobre objetivos a los cargos bajo su supervisión, diseñar el plan de acción para el alcance de las metas propuestas por la organización.
- ✓ **Sugo (Supervisor de gestión operativa):** Principalmente se encarga de monitorear y llevar el recuento de las llamadas generales a través del control en el

tiempo de cada una, verifica estado de conexión de los operadores en sus áreas de trabajo, así como el control de los tiempos de descanso.

- ✓ **Agente Motivacional:** Su principal objetivo es analizar las situaciones deseadas para la organización, a través de sus descripciones se plantean los objetivos medibles para los trabajadores en función de los factores motivacionales que posee la organización.

Otro de los aspectos importantes a resaltar es la antigüedad que poseen los trabajadores dentro de la organización, con lo cuál se observa lo siguiente:

Grafico 5



Fuente: Elaboración propia 2017.

Esta distribución de los trabajadores denota la naturaleza de la organización y que la plantilla del personal operativo es en su mayoría de muy poca antigüedad, es decir que en general el personal ha sido contratado por un tiempo determinado y algunos pueden estar cerca de realizar

una renovación del contrato o bien de culminarlo. Esto se entiende debido a la naturaleza del trabajo en sí, y es que el cargo de operador/ejecutivo de atención al cliente tiende a ser de una alta rotación, bien por la renuncia o culminación del contrato de trabajo. Si a ello sumamos el hecho de considerar su mayoría dentro de la organización, se entiende entonces esta distribución obtenida.

A continuación se va a explicar las dimensiones que conforman el instrumento aplicado y que se utilizó como base para determinar a través de cada uno si hay condiciones de acoso laboral descritas por Leymann en la organización. Para el análisis y descripción del cuestionario se utilizan tres parámetros globales definidos a continuación:

1. **Número total de estrategias de acoso (NEAP):** Es un recuento total de las respuestas diferentes de 1, que nos informa del número total de estrategias de acoso sufridas.
2. **Índice global de acoso psicológico (IGAP):** Es igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida del número de ítems, es un índice global del grado de acoso sufrido e indica la intensidad de la frecuencia de las estrategias que percibe del total.
3. **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. Resulta muy similar al IGAP en varios aspectos pues indica la frecuencia de la intensidad de las estrategias de acoso, no obstante se centra **sólo** en las que el trabajador ha contestado de forma afirmativa (lo que llega a ser en este caso el NEAP). Este índice nos indica la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas y se entiende mejor en tanto se compara el IGAP y el IMAP en conjunto.

De acuerdo con los autores Ángel & Iñaki (2004), el valor correspondiente al IMAP siempre es mayor o igual que el IGAP, debido a que el IMAP divide la suma total de la puntuación en los ítems por el número de respuestas positivas, mientras que el IGAP divide el número total de los ítems (45). De manera que si se evidencian diferencias significativas entre ambos parámetros, estaría indicando que el sujeto/trabajador sufre pocas estratégias de acoso, pero las que percibe pueden ser muy intensas. Sin embargo, cuando un encuestado conteste las preguntas y dé un resultado igual a uno, el cálculo del IMAP no puede realizarse debido a que dicho parámetro se estaría dividiendo entre 0 (lo que supone que el trabajador no percibe situaciones o conductas de acoso y por ende no hay intensidad asociada).

Siguiendo con hilo que se viene tratando se muestra la siguiente tabla:

Tabla 4

Cuadro de parámetros globales		
Parámetro	**Promedio**	**Desviación**
NEAP	7,820	7,273
IGAP	1,266	0,297
IMAP*	13,209	12,937

*En el cálculo del IMAP se excluyen a los trabajadores que presentaron NEAP=1

Fuente: Elaboración propia 2017.

En un primer punto, de acuerdo con la tabla se presenta que los trabajadores perciben en promedio 8 conductas o situaciones de acoso en el trabajo de acuerdo con el NEAP calculado. Así también se destaca que el IGAP presenta en promedio 1,266 del total de las 5 dimensiones de acoso laboral que abarca el cuestionario, esto se traduce en que los trabajadores encuestados no perciben con relativa frecuencia las conductas o situaciones de acoso indicadas en el cuestionario.

Por último como se ha mencionado anteriormente, con el IMAP se observa la intensidad promedio de las situaciones o conductas de acoso experimentadas por los trabajadores, pero como muestra una diferencia bastante significativa con el IGAP, significa entonces que los trabajadores no han sufrido o sufren muy pocas conductas o situaciones de acoso, pero aquellas que se han experimentando las mísmas han sido intensas.

A continuación se presentarán las tablas obtenidas de las 5 dimensiones evaluadas en el cuestionario, para luego poder comparar las medias de cada una de ellas y determinar cuál dimensión resulta ser más representativa para los trabajadores encuestados:

Tabla 5

Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluso el propio acosador.		
Parámetro	**Media Global**	**Desviación**
NEAP	3,012	2,715
IGAP	1,421	0,463
IMAP*	5,880	3,300

*En el cálculo del IMAP se excluyen a los trabajadores que presentaron NEAP=1

Fuente: Elaboración propia 2017.

En esta primera dimensión se analiza la intimidación manifiesta y arrojó que en promedio se perciben 3 conductas o situaciones de acoso de las 11 contempladas. Luego se observa con el IGAP que arroja un promedio de 1,421 siendo éste un grado muy bajo de intensidad en la percepción de las 3 conductas o situaciones de acoso que resultaron positivas de las 11 que abarca la dimensión. Por último con el IMAP se ve una media de 5,880, que para este caso representa una frecuencia baja de percepción de estas 3 conductas o situaciones positivas arrojadas por los trabajadores encuestados.

Tabla 6

Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales		
Parámetro	**Media Global**	**Desviación**
NEAP	1,187	1,240
IGAP	1,411	0,480
IMAP*	5,182	1,740

*En el cálculo del IMAP se excluyen a los trabajadores que presentaron NEAP=1

Fuente: Elaboración propia 2017.

La segunda dimensión se basa en la incomunicación o bloqueo de la comunicación, y nos muestra un promedio de 1,187 para el NEAP, es decir que los trabajadores encuestados perciben 1 de las 5 situaciones o conductas expuestas para esta dimensión. Esta única situación o conducta de acuerdo con el resultado promedio que indica el IGAP fue de 1,411, en otras palabras presenta una frecuencia muy baja en la intensidad con la que perciben los trabajadores. Al igual que en la dimensión anterior el IMAP promedio que presenta esta dimensión también resulta ser muy baja en la frecuencia con que los trabajadores perciben la situación o conducta positiva en este caso.

Tabla 7

Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral		
Parámetro	**Media Global**	**Desviación**
NEAP	2,186	2,708
IGAP	1,812	0,480
IMAP*	4,462	2,563

*En el cálculo del IMAP se excluyen a los trabajadores que presentaron NEAP=1

Fuente: Elaboración propia 2017.

Continuando con la explicación de las dimensiones contenidas en el cuestionario, se contempla la tercera dimensión, la cual indica un NEAP de 2,186, es decir 2 conductas positivas percibidas por los trabajadores encuestados del total de 15 conductas o situaciones que contiene la dimensión. Esta dimensión se enfoca en el desprestigio laboral o personal, y de acuerdo con las 2 conductas o situaciones positivas obtenidas se observa que el IGAP dió 1,812, es decir que se ha percibido o experimentado moderamente estas 2 estrategias positivas por los trabajadores encuestados, pero de acuerdo con el resultado obtenido del IMAP, estas 2 conductas o situaciones presentan una frecuencia muy baja de percepción.

Tabla 8

Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante su desacreditación profesional		
Parámetro	**Media Global**	**Desviación**
NEAP	1,048	1,392
IGAP	1,216	0,328
IMAP*	5,893	2,406

*En el cálculo del IMAP se excluyen a los trabajadores que presentaron NEAP=1

Fuente: Elaboración propia 2017.

Se muestra la dimensión 4 basada en estratégias de entorpecimiento del progreso que puede desarrollar el trabajador dentro de la organización, así mismo se puede observar que el NEAP dio como resultado 1,048, traduciéndose en que los trabajadores encuestados perciben 1 conducta o situación positiva de 7 que contiene la dimensión, ahora bien esta conducta o situación de acuerdo con el resultado del IGAP muestra que la percepción es de 1,216, es decir que los trabajadores indican que han experimentado esta estratégia muy poco o casi nunca. Por último el IMAP arroja un resultado de 5,893, en otras palabras la frecuencia con que los trabajadores encuestados perciben esta conducta o situación es baja, ya que la distancia que exista entre IGAP e IMAP refleja una mayor intensidad en la percepción de esa conducta, y para este caso la distancia que muestra entre ambas no demuestra una brecha significativa para indicar que hay gran intensidad en dicha percepción obtenida de esta dimensión.

Tabla 9

Actividades de acoso que afectan la salud física o psíquica de la víctima		
Parámetro	**Media Global**	**Desviación**
NEAP	0,353	0,769
IGAP	1,101	0,286
IMAP*	6,806	1,712

*En el cálculo del IMAP se excluyen a los trabajadores que presentaron NEAP=1

Fuente: Elaboración propia 2017.

Por último se muestra la quinta dimensión considerada por Leymann en su cuestionario, y como primer dato resaltante se tiene el NEAP con un valor de 0,353, es decir que para esta dimensión los trabajadores encuestados no poseen un puntaje significativo como para decir que

perciben siquiera 1 conducta o situación de acoso en el trabajo, y eso se ve reflejado a través del resultado que arroja el IGAP de 1.101, se sabe que la escala va del 1(No he experimentado esa situación) al 4 (La he experimentado mucho), siendo 1 el valor obtenido, se puede decir entonces que en esta dimensión no han experimentado de forma significativa estas conductas o situaciones de acoso en el trabajo. Ahora bien se puede observar que el resultado obtenido del IMAP muestra una distancia poco mas lejana de las demás dimensiones, esto quiere decir que la frecuencia de la percepción de estas conductas o situaciones si se presenta, es un poco más intensa que en el resto de las dimensiones anteriores.

Tabla 10

FRECUENCIA DE ESTRATÉGIAS DE ACOSO		
Items preguntados	Población general n= 167	
	% de positivos	Intensidad de respuestas
Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir?	35,93	1,593
Le interrumpen cuando habla?	39,52	1,509
Sus compañeros no le dejan hablar?	31,74	1,557
Los compañeros le gritan o le regañan en voz alta?	26,35	1,437
Critican verbalmente su forma de trabajar?	29,34	1,425
Se producen críticas a su vida privada?	20,96	1,263
Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras?	24,55	1,365
Se le amenaza verbalmente?	19,76	1,311
Recibe mensajes y notas amenazadoras?	2,99	1,060
Se evita cualquier tipo de contacto visual con usted(mediante gestos de rechazo o menosprecio)	39,52	1,719
Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas?	30,54	1,395
No se habla nunca con usted	55,09	2,090
La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted?	14,37	1,198
Se le asigna un puesto de trabajo aislado de sus compañeros	15,57	1,240
Prohíben a sus compañeros que hablen con usted?	20,36	1,365
En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible?	13,77	1,174
Difaman o hablan a sus espaldas?	32,93	1,455
Hacen circular rumores falsos sobre usted?	21,56	1,311
Le ponen en ridículo, se burlan de usted	12,57	1,132
Le atribuyen alguna enfermedad mental	34,13	1,551
Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica	1,20	1,030
Le inventan una supuesta enfermedad?	19,16	1,269
Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	9,58	1,126
Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas?	6,59	1,102
Se burlan de su vida privada?	5,99	1,078
Se burlan de sus orígenes o nacionalidad?	26,35	1,401
Se le obliga a realizar un trabajo humillante?	3,59	1,048
Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada?	14,37	1,210
Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas?	25,75	1,341
Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes?	2,99	1,042
Lo acosan sexualmente con gestos o propuestas.	1,80	1,024
No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	29,34	1,419
Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar su trabajo	22,75	1,323
Le asignan tareas absurdas o inútiles?	2,99	1,048
Le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias?	22,75	1,323
Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes?	16,77	1,251
Le asignan tareas muy difíciles o por encima de su preparación?	6,59	1,096
Lo obligan a realizar trabajos humillantes	3,59	1,048
Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos?	2,99	1,048
Le amenazan con violencia física?	1,20	1,024
Recibe ataques físicos leves, como advertencia?	4,19	1,054
Le atacan físicamente sin ninguna consideración?	1,80	1,030
Le ocasionan gastos para perjudircarlo?	3,59	1,054
Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su computador o dañan su teclado, mouse, auriculares, etc)	19,16	1,347
Lo agreden sexualmente en el trabajo?	5,39	1,096

Fuente: Elaboración propia 2017.

De acuerdo con la tabla expuesta anteriormente, se realizaron los cálculos correspondientes a cada ítem del cuestionario aplicado, obteniendo el NEAP porcentual y el IGAP para medir con

que intensidad se refleja cada uno. En este sentido se puede destacar que del total los 45 ítems aplicados a los trabajadores, arrojó variaciones en términos porcentuales de acuerdo a cada ítems donde se destacan 4 de ellos que obtuvieron un porcentaje mayor que el resto, como es el caso del ítem nº1 el cuál obtuvo un 35,93%, es decir que del total de trabajadores encuestados se percibe ese valor porcentual, en otras palabras éstos afirman a través del cuestionario que han percibido en un 35,93% dicha situación o conducta de acoso en la organización, con una frecuencia de intensidad del 1,593 obtenida del IGAP, ese valor se traduce en que han percibido muy poco esta situación o conducta de acoso en el trabajo.

El siguiente ítem tuvo un resultado de 39,52% un valor porcentual un poco más alto que en el anterior, esto quiere decir que los trabajadores encuestados han percibido dicha situación o conducta por encima del ítem anterior con un IGAP de valor 1,509, entonces quiere decir que efectivamente éste ítem se ha manifestado o percibido más por los trabajadores pero con una frecuencia de intensidad muy baja.

Luego se presenta el tercer ítem con un porcentaje de 39,52%, si bien este resulta ser el mísmo valor obtenido en el ítem anterior, se tomó en cuenta por ser uno de los porcentajes más significativos o relevantes del resto de los ítems del cuestionario. Adicional a ello se puede observar que el IGAP que obtuvo resultó ser mayor con un valor de 1,719 que en el anterior a pesar de tener un NEAP porcentual igual, se traduce entonces que los trabajadores encuestados perciben éste ítem de la mísma manera que el anterior, pero con una frecuencia de intensidad un poco mayor.

Por último tenemos el cuarto ítem que destaca incluso por encima de los anteriores mencionados con un porcentaje de 55,09%, esto quiere decir que del total de los trabajadores encuestados un poco más de la mitad han percibido esta situación o conducta de acoso en la

organización, esto a su vez se respalda con el valor obtenido del IGAP para esta pregunta, el cuál nos arroja 2,090, es decir que estos trabajadores han percibido con una frecuencia de intensidad baja, pero mayor en comparación con los ítems anteriores.

Cabe destacar que los 4 ítems explicados anteriormente que obtuvieron un porcentaje más significativo pertenecen a dos de las cinco dimensiones que contiene el cuestionario aplicado. Resulta interesante observar que los tres primeros ítems resaltados pertenecen a la mísma dimensión (Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluso el propio acosador) siendo ésta la primera dimensión que contiene el cuestionario, entonces se puede entender esto de forma tal que, los trabajadores encuestados perciben dicha dimensión de manera más particular que el resto de las dimensiones tratadas. En seguida se tiene el cuarto ítem perteneciente a la segunda dimensión (Actividades de acoso para evitar que la victima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales), que adicional a ello resultó ser el ítem con el NEAP porcentual más alto y de mayor intensidad de toda la tabla, siendo un dato interesante en la manera como los trabajadores encuestados perciben las condiciones o conductas de acoso laboral en su organización y como éste puede manifestarse de acuerdo con las descripciones anteriores, en general con una frecuencia e intensidad baja o muy baja de acuerdo a cada dimensión, siendo estos 4 ítems mencionados los que generan ruido para el estudio, por destacar dos dimensiones que contienen entre sí el tema de la comunicación y el contacto/interacción social, que cabe acotar que resultan ser temas base para cualquier organización y más aún en esta organización estudiada ya que su naturaleza mísma reside en las telecomunicaciones y la atención al cliente.

A lo largo de este punto se pudó describir a través de gráficos y tablas las características sociodemográficas aplicadas en el cuestionario, y que en un primer análisis nos arrojaron

información interesante para el estudio, en cuánto al género que predomina en la organización, la constitución de los grupos de edad que la conforman, como se concentran los cargos en esta dirección operativa y que relación poseen entre sí, para ya en un último punto poder describir las dimensiones que conformaron el cuestionario a nivel de trabajadores y por cada ítem pudiendo resaltar cuáles fueron más resaltantes para la población/muestra encuestada.

Análisis y discusión de los resultados

Analizando el primer objetivo específico planteado en la investigación (verificar la presencia de las condiciones del acoso laboral en la empresa ubicada en el Área Metropolitana de Caracas), gracias a los resultados obtenidos de la encuesta, se tomaron en cuenta las dimensiones que contiene la mísma, para verificar a través del patrón de respuesta dada por los trabajadores encuestados en cada una, si existen las condiciones que denoten acoso laboral en la organización. Para ello se trabajó con el siguiente autor como primer punto base.

De acuerdo con el estudio realizado por Leymann (1990) sobre el Mobbing se define:

"Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona." (pág. 167).

Tomando como referencia esta primera definición de Leymann sobre acoso laboral, se descarta que en la organización -y más precisamente en los trabajadores encuestados- exista una condición significativa de la dimensión 5 (Actividades de acoso que afectan la salud física o psíquica de la víctima), ya que la percepción que arrojaron las respuestas fue de un promedio muy bajo como se pudo observar en la tabla 8, es decir que los trabajadores no perciben dichas conductas o situaciones en el trabajo como bien lo explica Leymann en su definición. Sin embargo

no se puede dejar a un lado que de esta dimensión el resultado del IMAP indica que la frecuencia en intensidad es mayor que el resto de las dimensiones, y esto se debe principalmente a la naturaleza del cálculo de este indicador, pues recordemos que se basa sobre las situaciones, conductas o estrategias que el trabajador percibe afirmativamente y no en el total de las preguntadas. Si a ello sumamos también el hecho de haber excluido 22 trabajadores por el cálculo del IMAP por no haber contestado afirmativamente al menos 1 de las preguntas que se realizaron (esto es contestar cualquier ítem con un número superior de 1 hasta el 4), y el hecho de ser por naturaleza superior al IGAP, es mas bien entendible la separación que existe entre ambos parámetros en cuestión ¿significa esto que los trabajadores encuestados perciben condiciones o situaciones de acoso en el trabajo de manera física?

No, más bien se demuestra que al menos en este aspecto no se evidencia ningún tipo de maltrato o comportamiento violento entre los trabajadores de acuerdo como lo expresa Leymann. No obstante, este patrón de comportamiento difiere en cuanto a lo observado en otras dimensiones que contiene el cuestionario.

Ahora bien se presentó de acuerdo con la tabla 7 que abarca la dimensión 4 (Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante su desacreditación profesional), a diferencia de la dimensión anterior aquí surgió la percepción de una situación o condición de acoso en el trabajo por parte de los trabajadores encuestados con una frecuencia en intensidad baja de acuerdo con el resultado promedio obtenido del IMAP para dicha dimensión, de acuerdo con Barón Duque, Munduate Jaca, & Blanco Barea (2003) definen el mobbing (acoso laboral) de la siguiente forma aunque la amplían explicando más a profundidad la extensión que puede alcanzar el mismo para el trabajador. “Frustración del fin de las relaciones

laborales, como consecuencia del uso sistemático de la violencia psicológica en una organización de trabajo, contra una o varias personas, que ven alterados los presupuestos subjetivos de la causa y el objetivo de su contrato, así como su autoidentificación biopsicosocial, poniendo en peligro su salud, la de su entorno familiar y, finalmente, la de la sociedad (pág. 84). Resulta que esta dimensión se adapta a la definición expuesta, aunque la misma no considere los efectos o consecuencias que rodean al trabajador encuestado sino que solo se enfoca en él. Ahora bien se afirma que para los trabajadores encuestados solo hay una situación o conducta que se percibe en la organización, más esta no presenta una frecuencia de intensidad lo suficientemente mayor como para determinar que la condición esta presente para ellos en este contexto laboral.

Continuando con la dimensión 1 y como bien se explicó en la tabla 4, las respuestas de los trabajadores encuestados arrojaron como resultado que en este aspecto (Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluso el propio acosador) existe una percepción de 3 situaciones o condiciones de acoso laboral con una frecuencia de intensidad baja. Se explica ahora esta dimensión de forma un poco más exhaustiva con Carmen (2016):

Se basa en comportamientos intencionados, ejecutados desde una posición de poder, legal o auto atribuido, y encaminados a desvalorizar, producir daño psíquico, destruir la autoestima y reducir la confianza personal. Su padecimiento lleva a la despersonalización, al mismo tiempo que genera dependencia de la persona que los inflige. El maltratador se vale para ello de insultos, acusaciones, amenazas, críticas destructivas, gritos, manipulaciones, silencios, indiferencias y desprecios. (pág. 2). En general se analizó y determinó de esta dimensión y con el aporte de la definición, que los trabajadores encuestados efectivamente mostraron una percepción mayor de estas condiciones o situaciones, pero a nivel de dimensión los resultados obtenidos por los

parámetros no indican una existencia plausible de estas condiciones en la organización. Ahora bien cuando se analizó a nivel de ítems como se pudo explicar en párrafos anteriores, sí surgieron situaciones o condiciones puntuales (ver ítems 1, 2 y 10 de la tabla 9) que los trabajadores percibieron de forma positiva a nivel porcentual y que se explica con mayor profundidad más adelante en los siguientes puntos.

No obstante, siguiendo con los apartados restantes, se analiza la tercera dimensión que, de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 6, indica que los trabajadores encuestados perciben en promedio dos conductas con una frecuencia en intensidad baja ya que la separación que existe entre el IGAP e IMAP es muy corta con apenas dos puntos aproximadamente. De acuerdo con esta dimensión (Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral) se puede utilizar la definición terminológica de acoso laboral descendente de Ashforth (1994) el cual se refirió al termino de acoso laboral como aquel en el que un superior se aprovecha o utiliza su jerarquía con fines malintencionados buscando impedir la iniciativa del trabajador o subordinado en sus labores, aplicando sanciones no justificadas con base en su criterio personal. Si bien es cierto que en esta dimensión no se estudió a profundidad la naturaleza jerárquica del acoso en el trabajo, este concepto permite ilustrar con suma comodidad lo ocurrido en este aspecto, pues la situaciones o conductas contenidas en esta dimensión se orientan a la disminución o supreción de la reputación personal o laboral del trabajador (no importa si ésta es causada por subordinados, superiores o entre compañeros de cargo equivalente). Viendo los resultados obtenidos, esta dimensión no es significativa ni por si sola precisa para determinar condiciones de acoso laboral en este contexto de trabajo.

Por último se analiza la segunda dimensión donde los trabajadores encuestados indicaron una percepción de una conducta o situación en promedio, con una frecuencia e intensidad baja

para esta dimensión (Actividades de acoso para evitar que la victima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales). Se puede tomar a Carmen (2016) ya que estas dimensiones (1y 2) están muy relacionadas entre sí y por lo tanto se pueden estudiar de forma complementaria. Se puede determinar entonces que en este aspecto, dado los resultados obtenidos en los parámetros no se puede evidenciar de manera concreta que esta dimensión represente así un parámetro representativo para hablar de condición laboral en esta organizació,

Este esquema de análisis se realizó de forma intencionada buscando explicar cada una de las dimensiones según su grado de frecuencia e intensidad, y se pudo verificar que en cuanto a parámetros generales, resulta muy poco representativo hablar de la existencia de condiciones que denoten acoso laboral de acuerdo con las dimensiones estructuradas por Leymann en su cuestionario.

No obstante ocurre un fenómeno particular al momento de analizar los ítems de forma independiente. Es a través de esta aproximación que se puede lograr una forma de clasificación, si bien no orientada propiamente a una tipología neta de acoso laboral, que permite captar ciertos escenarios o conductas que puedan resultar como indicios o trazos vagos de condiciones que en conjunto determinen la existencia de acoso laboral y a su vez categorizarlo.

Como ya se había mencionado 4 ítems destacan en el cuestionario por el patrón de respuesta que se obtuvieron de las mísmas, a saber:

1. ¿Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir?
2. ¿Le interrumpen cuando habla?
10. Se evita cualquier tipo de contacto visual con usted(mediante gestos de rechazo o menosprecio).
12. No se habla nunca con usted.

Estos 4 ítems resultaron llamativos para la investigación debido a los valores obtenidos de cada uno en su NEAP porcentual y la intensidad que presentaron por cada una fue mayor a la tendencia de los demás ítems que conforman el cuestionario. El ítem nº 1 arrojó un 35,93% de respuestas positivas del total de trabajadores encuestados, con una frecuencia de intensidad del 1,593. Se puede traducir como una frecuencia por encima de la media que si bien es cierto, tiende a dos (Un poco), no pareciera ser determninante como indicativo de condición de acoso laboral, no obstante se recuerda que se utiliza una escala valorativa del 1 al 4 donde 2 indicaría media frecuencia de intensidad, es decir que esta pregunta tiene una ocurrencia media en el trabajo a diferencia de otros ítems preguntados.

Con el ítem nº 2 se obtuvo un 39,52% de respuestas positivas, esto quiere decir que del total de trabajadores encuestados (167) hubo incremento con respecto a la pregunta anterior, presentando además una frecuencia de intensidad de 1.509. Al igual que el ítem anterior, éste tiende a dos, entonces quiere decir que esta situación o conducta es percibida por más trabajadores pero con una ocurrencia similar al ítem anterior. De acuerdo con esta información se puede decir que la posibilidad de ocurrencia de este ítem es mayor y concuerda con los resultados positivos que dieron los trabajadores. Ahora bien seria interesante y más provechoso conocer a profundidad por ejemplo, en que momento de la jornada laboral ocurre esta situación, para verificar que no se trate de una interrupción en su tiempo de descanso, al momento de dar una información dependiendo del cargo que posea, la frecuencia al que este se le interrumpe o bien si ocurre cuando interactúa con compañeros de trabajo o superiores, ya que esta pregunta/ítem resulta muy genérica y su interpretación no necesariamente se traduce en una condición de acoso.

Continuando con el ítem nº3 se puede observar que éste dió un resultado de 39,52% de respuestas positivas al igual que el ítem mencionado anteriormente con la diferencia de que éste

refleja una frecuencia de intensidad mayor con 1,719, lo que quiere decir que del total de los trabajadores encuestados, han percibido con una ocurrencia poca mas cercana al dos en la escala de intensidad. Al igual que con los ítems anteriores ésta pregunta no presenta datos con un peso demostrativo para indicar que se considera como acoso laboral, además que la naturaleza de la pregunta también toma una percepción muy subjetiva de lo que el trabajador puede considerar como rechazo o menosprecio que experimente en el trabajo, sin embargo es llamativo para la investigación observar como resalta este ítem por encima de otros, tomando en cuenta una organización de este tipo y que por su característica mecanizada tiende de por sí al encasillamiento del trabajador en su puesto de trabajo.

El ítem nº4 resultó ser el más significativo no sólo de los ítems que obtuvieron un porcentaje de respuestas positivas por encima del promedio, sino del total general con un 55,09%, es decir que un poco más de la población total de trabajadores encuestados indicó que perciben este ítem con una frecuencia mayor y además con una frecuencia de intensidad de 2,090. Da a entender entonces que éste ítem es mayormente percibido por mas de la mitad de la población con una intesidad poca pero mayor en comparación con los ítems anteriores. Normalmente las jornadas de trabajo en este tipo de organizaciones no permite crear espacio para comunicarse entre compañeros de trabajo y hasta los mísmos supervisores debido al volúmen de llamadas que realizan o reciben durante su jornada laboral diaria. Esto puede generar en el trabajador una sensación de aislamiento que puede ser de poca o mayor intensidad. Ahora bien este ítem se encuentra contextualizado en un tema particular que es el acoso laboral, lo que permite al trabajador generar una respuesta válida o no dependiendo de la asociación que haya realizado con el tema, y sucede el mísmo caso que el ítem anterior al no tener un nivel más especifico que delimíte o centre la respuesta al tema y no a una percepción general de la pregunta por sí misma.

Adicional a ello se debe validar que característica posee este ítem para determinar que pueda ser o no una condición de acoso en el trabajo y no una condición generada por el mismo proceso productivo de la organización.

Siendo estas 4 preguntas las más resaltantes, queda generar algunas interrogantes en cuanto al devenir que se puede considerar con ellas: ¿acaso no sería posible diseñar algún tipo de dimensión que englobe estas características y al mismo tiempo pueda profundizar en dicho aspecto?

De ser así puede que sea más provechoso el examinar con detalle este apartado no en un estudio de caso, sino por extensión en organizaciones similares. No obstante, a este nivel, queda más como una inquietud investigativa que como una meta a obtener en este proyecto.

A pesar de estos puntos de reflexión el hecho de presentar esta cantidad de respuestas positivas en estas preguntas se generalizar que este tipo de organización puede ser propensa a desarrollar acoso laboral bajo las dimensiones 1 y 2 presentadas en el LIPT de Leymann.

Hechas las discusiones y análisis respectivos, con el apoyo teórico de los autores para esta investigación, quedaría a modo de reflexión ver si la terminología de acoso laboral manejada por Leymann corresponde con los resultados y análisis obtenidos de esta investigación y no seria más pertinente hablar de presión laboral tendenciosa definida por Lahoz (2004), ya que con este autor se maneja el término desde el punto de vista del acosado o ese trabajador que puede estar sufriendo acoso. Resulta que para esta investigación dicho término puede aplicarse mejor al contexto laboral actual venezolano.

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

A partir de los datos e información recabada para la realización de esta investigación, el análisis e interpretación hechas posteriormente, se logró obtener varias conclusiones que se verán a continuación:

Como primer hallazgo importante destaca el hecho de este tipo de organización estudiada, la cuál posee un ambiente de tensión, siendo esta característica una base principalmente que permitió observar si debido a ese factor pueden darse condiciones que denoten acoso laboral. Como resultado a esa hipótesis que se había planteado a modo interno como una posible estimación del resultado que se creía más probable, se pudo denotar que esa característica no ejerce una influencia en dichas condiciones, y que por ende para esta investigación no refleja ser un factor relevante para el desarrollo de la mísma.

No obstante es igual de importancia resaltar que las dimensiones estudiadas en el cuestionario de Leymann, en cuanto a las preguntas propiamente no se pudo rescatar de forma exhaustiva información que determine de manera certera si hay condiciones que denoten acoso laboral en esta organización. Sin embargo los datos obtenidos por los parámetros en cada pregunta del cuestionario sí indican que los trabajadores encuestados denotan de manera mas frecuente las dimensiones 1 y 2. Esto quiere decir que a pesar de que los resultados arrojados por la encuesta en general, no indican una presencia consistente de las condiciones de acoso, si hay situaciones o conductas particulares como por ejemplo esos 4 ítems que destacan del total de 45 preguntados,

que si muestran una propensión a futuro del fenómeno estudiado, es decir que dichas dimensiones pueden llegar a establecerse formalmente en la organización generando malestar para los trabajadores y propiciando acoso laboral.

Cabe destacar que se realizó un análisis de la percepción de los trabajadores encuestados sobre los 4 ítems que destacaron del total de 45, los cuales pertenecen a la dimensión 1 y 2 respectivamente (ver cuadro 5) para conocer de acuerdo con la antigüedad que poseen los trabajadores en la organización que porcentaje de respuestas positivas se obtuvieron. El resultado indica que el mayor porcentaje de trabajadores de acuerdo con cada pregunta se concentra mayormente en los rangos de antigüedad más cortos (0-9 meses) presentando variaciones mínimas en otras categorías de antigüedad. La interpretación que se dio a este resultado fue que los trabajadores con mayor antigüedad o permanencia en la organización se encuentran adecuados y adaptados a los procesos internos que se manejan en la organización, mientras que los más se encuentran más propensos a percibir situaciones o conductas en un ambiente de trabajo que para ellos es nuevo.

Con lo expuesto anteriormente se puede afirmar y concluir que no se determinan la presencia de condiciones de acoso laboral para esta población de trabajadores estudiada, es decir que de acuerdo con los resultados obtenidos a través de los parámetros del cuestionario aplicado, no arrojó información contundente o significativa que represente o evidencie la presencia de condiciones de acoso laboral en esta organización, sino que indicó unos aspectos puntuales del cuestionario, que bien pueden estar indicando que la organización presenta algunas dificultades en el foco de las comucaciones e interacciones internas a nivel de toda la dirección operativa.

RECOMENDACIONES

Se propone a continuación, una lista de recomendaciones que se pueden aprovechar para futuras investigaciones sobre este tema:

- Se puede orientar una futura investigación con lo expuesto por Lahoz sobre la presión laboral tendenciosa, los fines de la misma y las implicaciones hácia el trabajador. Más aún en relación si tomamos en cuenta la situación actual que se presenta en Venezuela con respecto a la inamobilidad laboral, pues pudiera estar presentándose estar condiciones resaltantes más por un fin utilitario hácia la empresa (la búqueda de renuncia de un trabajador) que por una intencionalidad maliciosa por parte de los compañeros de trabajo.
- Se recomienda aplicar el LIPT 80 con la versión Francisco Abajo, el cual elaboró una versión del LIPT con 80 reactivos y un sistema doble de valoración, considerando frecuencia e intensidad. Uribe P (2011, págs. 117-207)
- Se propone realizar una evaluación comparativa entre los resultados totales obtenidos por cada dimensión para dar a conocer información no expresada en éste análisis.

BIBLIOGRAFÍA

Adams, A. (1992). The Standard Guide to confronting bullying at work. USA: Nursing Standard.

Ángel, F., & Iñaki, P. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. Psicothema, 615-624.

Arias, C. M. (11 de 11 de 2011). *Biblioteca USB Medellín (San Benito).* Obtenido de Consideraciones sobre el acoso laboral: perfil del acosador: http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co:8080/jspui/handle/10819/262

Barón Duque, M., Munduate Jaca, L., & Blanco Barea, M. J. (2003). La espiral del mobbing. *Papeles del psicólogo* , 84.

Bellido, J. H., Ferrer, A. R., & Garcia, J. C. (2006). La presencia de mobbing y sus determinantes laborales en profesores universitarios. *Analisis y modificación de conducta* , 152-154.

Boulton, C. R. (19 de Enero de 2016). *Boletín Legal Venezuela* . Recuperado el Enero de 2017, de http://boletinlegalve.blogspot.com/2016/01/sobre-el-acoso-laboral.html

Bjökqvist, J., Österman, G., & Hjelt-Bäck, B. (1994). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior: a Review Journal* , 371-401.

Brodsky, C. (1976). The harrassed worker. En C. Brodsky, *The harrassed worker* (pág. 174). Alemania: Lexington Books .

Bufete de Abogados Vázquez , Apraiz . (2014). *Mobbing Laboral o Acoso Laboral.* Recuperado el 15 de Noviembre de 2014, de http://www.tuabogadodefensor.com/mobbing-laboral/#

Casielles, R. V., Gutierrez, J. A., & Acebron, L. B. (1996). Investigacion De Mercados Y Estrategia De Marketing. En R. V. Casielles, J. A. Gutierrez, & L. B. Acebron, *Investigacion De Mercados Y Estrategia De Marketing 2da Edición* (pág. 624). Madrid: S.L. Civitas Ediciones.

Carmen, c. (Octubre de 2016). *La victima después del acoso.* Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de Blogger.com : http://proyectoterminaciondelcontratolaboral.blogspot.com/2016/10/victimas-despues-del-acoso-laboral_27.html

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. En I. Chiavenato, *Comportamiento Organizacional* (págs. 520-548).

Chile. (2007). *El Acoso Laboral O Mobbing.*

Dosh Dosh, The Wrong Advices. (2014). *El mobbing*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2014, de http://www.elmobbing.com/mobbing-acoso-laboral-violencia-genero

Duque, C. A. (Marzo de 2015). *El Acoso Laboral Y Medios ProbatoriosAbg.* Recuperado el Enero de 2017, de Comité de Seguridad, Higiene y Ambiente. Marzo 2015. Venamcham Comité Al Día. Seguridad Higiene y Ambiente : http://venamcham.org/

Einarsen, s. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower* , 20.

Gil-Monte, P. R., Carretero, N., & Luciano, J. V. (16 de 04 de 2015). *Red Iberoamericana De Expertos En La Convención De Los Derechos De Las Personas Con Discapacidad.* Obtenido de Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad: http://www.repositoriocdpd.net:8080/handle/123456789/928

Hirigoyen, M.-F. (1999). *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana.* Grupo Planeta (GBS).

HUBERT. (8 de marzo de 2016). *http://siempreinformadosconhubert.com.ve/.* Recuperado el 25 de mayo de 2016, de Contrato Colectivo Docente 2016-2018: http://siempreinformadosconhubert.com.ve/contrato-colectivo-docente/

INPSASEL. (Julio de 2017). *medicina laboral de venezuela*. Obtenido de http://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/INPSASEL.html

Investigadores, T. d. (03 de Junio de 2011). *Tesis de Investigación.* Recuperado el 01 de Octubre de 2016, de Escala Likert: http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/escala-de-likert.html

Jorge A, R. (26 de Abril de 2013). *PRACTICAS GERENCIALES*. Recuperado el 10 de julio de 2016, de Practicas Gerenciales: http://practicasgerencialescidec7711.blogspot.com/

K, N., & Malhotra. (2008). Investigación de Mercados. En N. K, & Malhotra, *Investigación de Mercados Quinta Edición* (pág. 920). Mexico: Pearson Educacion.

Kile, S. (1990). *Helsefarleg Leierskap (Health Endangering Leadership).* Universidad Bergen: Norway.

Knorz, & Zapf. (1996). Comportamientos que indican la existencia de mobbing. Alemania: Abajo,O.

Lahoz, R. G. (2004). *La Presión Laboral Tendenciosa.* Girona: Universidad de Girona.

Ley Orgánica de Trabajo, T. y. (2012). Ley Orgánica de Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras. En G. O. Venezuela, *Ley Orgánica de Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras* (pág. N° 6.076 Extraordinario). Caracas.

Ley Organica Sobre El Derecho De Las Mujeres. (Abril de 2007). *mp.gob.ve*. Obtenido de http://www.mp.gob.ve/leyes/ley%20organica%20sobre%20el%20derecho%20de%20las%20mujeres%20a%20una%20vida%20libre%20de%20violencia/ley%20organica%20sobre%20el%20derecho%20de%20las%20mujeres%20a%20una%20vida%20libre%20de%20violencia.html

Leymann, H. (1990). *"Mobbing and Psychological Terrors at Work."*.

Likert, R. (1932). *escala de tipo Likert/ método de evaluaciones sumarias.*

Linares, J. (2014). *Derechos fundamentales de los trabajadores acosados.* Caracas.

LOPCYMAT. (2005). Caracas.

Lorenz, K. (1966). *Psicología Online.* Recuperado el Enero de 2017, de Acoso laboral o mobbing : http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_1.shtml

Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados.* Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Martínez Carazo, P. C. (2006). *El MÉtodo de Estudio de Cas: Estrategia Metodológica de la Investigación Cientifica.* Barranquilla, Colombia: Pensamiento & Gestión.

Membiela, J. B. (2003). *El acoso moral en el trabajo: su indefinición jurídica. Incidencia en la Administración Pública.* Barcelona.

Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales.* Editorial Limusa.

Mendoza, J. (2010). *Determinar si existe acoso laboral (mobbing) en empleados de una planta de producción de una empresa guatemalteca.* . Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar.

Moran Astorga, C. (2002). El mobbing: persecución o psicoterror en el trabajo. *Capital Humano vol. 151* , 44-63.

OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.* . Obtenido de Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT. : http://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjP0rLUk6rKAhVCaz4KHdauC60QFggbMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.insht.es%2FInshtWeb%2FContenidos%2FDocumentacion%2FPUBLICACIONES%2520PROFESIONALES%2Ffactores%2520riesgos%2520psico.pdf&usg=

palella, S., & Martins, f. (2010). Metodología de la investigación cuantitativa. En S. p. Pestana, *Metodología de la investigación cuantitativa* (pág. 87). Caracas: Fequpel.

Pestana, *Metodología de la investigación cuantitativa* (pág. 87). Caracas: Fequpel.

Peralta Gómez, M. C. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el Caribe* , 1-26.

Perdomo, J. R. (4 de Septiembre de 2002). *http://historico.tsj.gob.ve/.* Recuperado el 25 de Mayo de 2016, de Panorama Actual Del Derecho Colectivo Del Trabajo: http://historico.tsj.gob.ve/informacion/miscelaneas/panorama_derecho2.htm

Peñuelas, M. A. (2010). *Métodos de investigación: diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales.* Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.

Piñuel, I., & Zabala. (2001). *Mobbing: Como Sobrevivir Al Acoso Psicologico En El Trabajo.* Sal Terrae.

Quezada, O. E., & Barajas, M. T. (2013). *El mobbing y sus generalidades.* Veracruz.

Rabolini, N. M. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista argentina de humanidades y ciencias sociales* , 2.

Renaut, A. (2003). Acoso psicológico, nuevo mal vinculado a la organización del trabajo. *Violencia en el trabajo* , pág. 5.

Rodríguez, N. (2003). Mobbing vencer el acoso moral. En N. Rodríguez, *Mobbing vencer el acoso moral* (pág. 32). Barcelona: Planeta.

Rodríguez-Abuín, G. d. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. versión española. Psiquis.

Skogstad, & Einarsen, S. (1996). *Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations.* European Journal of Work and Organizational Psychology.

Soto, J. A. (2006). *scielo.org.ve*. Obtenido de Cambios en las relaciones laborales y nuevas formas de organización: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=s1315-85972006000200003&script=sci_arttext

Tamayo & Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica.* Mexico: Limusa.

Trabajo, S. d. (29 de mayo de 1992). *ILO Natlex.* Recuperado el 25 de mayo de 2016, De Libro I: Del Contrato De Trabajo: http://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/WEBTEXT/29744/64852/S92DOM01.HTM

Uribe P, J. F. (2011). *Violencia y Acoso en el trabajo Mobbing.* México, DF: Manual Moderno.

Universia. (2014). *Universia España*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2014, de http://contenidos.universia.es/especiales/mobbing/tipos/horizontal/index.htm

Upiicsa. (s.f.). *Proceso de Planeacion.* Recuperado el 10 de julio de 2016, de Polilibros: http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/polilibros/p_terminados/Planeacion_Estrategica_ultima_actualizacion/polilibro/Unidad%20I/Tema1_1.htm

Vartia, M. (1996). The sources of bullying - psychological work environment. *European Journal of Work and Organizational Psychology* , 203-214.

Venezuela, R. B. (26 de julio de 2005). Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente . En *Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente* (pág. N° 38.236 Extraordinario). Caracas.

Venezuela, R. B. (25 de noviembre de 2014). Ley Orgánica Sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. En *Ley Orgánica Sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* (pág. N° 40.548). Caracas.

Wilson, C. B. (1991). *US businesses suffer from workplace trauma.* USA: Personnel Journal.

Yanes, & Asociados. (2013). *Yanes y Asociados*. Obtenido de Qué es el acoso laboral: http://jagu.multiservisvalery.com/Yanes/acosolaboral/

Zamora, P. (21 de 09 de 2012). *Gestion del talento humano.* Recuperado el 01 de 10 de 2016, De Que Es Desvinculacion Laboral Y Como Se Afronta: http://gtalentohumanoyoli.blogspot.com/2012/09/que-es-desvinculacion-laboral.html

ANEXOS

Anexo 1

Evidencia sobre el mobbing o acoso laboral en Venezuela, se encontró un caso del año 2014 en el Distrito Capital, en el cual la solicitante buscaba la restitución de su cargo, ella "Expresa que empezó a prestar servicios para el Instituto Municipal de Crédito Popular en fecha 16 de abril de 2007, como Gestora de Cobranzas III.

Aduce que en fecha 15 de diciembre de 2010, se sometió a una operación por razones de salud denominada “manga gástrica bariátrica” en el Hospital Dr. Domingo Luciani del Llanito, ubicado en el estado Bolivariano de Miranda.

Denuncia que desde noviembre de 2013, se produjo en su lugar de trabajo un constante acoso en su contra, todo ello -a su decir- dirigido a lograr su renuncia al cargo que desempeñaba dentro del Instituto" (López, 2014)**.**

En este sentido se puede observar que el caso evidenciado anteriormente fue una presión con el propósito de afectar psicológicamente y jurídica a la trabajadora.

Anexo 2

Otra evidencia que se encontró de *mobbing* o acoso laboral en Venezuela es el siguiente: un caso del año 2013 en el Distrito Capital, en el cual la solicitante buscaba la restitución de su cargo, alega que laboró durante 13 años en la Defensoría del Pueblo lapso en el cual mantuvo una conducta acorde a las normas internas de la institución (Guzman, 2014, pág. 1).

Manifiesta que en virtud de su graduación como Licenciada en Comunicación Social en la Universidad Bolivariana de Venezuela y su reiterada solicitud de reclasificación al cargo de

profesional I "(…)se inició "una guerra" (…)" por parte de la licenciada Aura Villegas hacia su persona, lo que a su decir devino en un descarado acoso laboral. (Guzman, 2014).

Anexo 3

Sentencia: AVO12-0002

Ponente: Dra. Deyanira Nieves Bastidas

Demandante: Identidad Omitida

Demandado: Jesús Rafael Cequea Pinto

Tema: solicitud de avocamiento en la causa seguida en contra del prenombrado ciudadano por ante el Juzgado Tercero de Primera Instancia en funciones de Juicio del Circuito Judicial Penal del estado Bolívar signada con e N° FP1-P-2009-0006002, por la presunta comisión de los delitos de **violencia psicológica, acoso laboral u hostigamiento**, tipificados en los artículos 39 y 40 de la Ley Orgánica Sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

El avocamiento

Es una institución jurídica de carácter excepcional que le otorga al Tribunal Supremo de Justicia, en todas sus Salas, la facultad de solicitar, en cualquier estado de la causa, bien de oficio o a instancia de parte, el expediente de cuyo trámite esté conociendo cualquier tribunal, independiente de su jerarquía y especialidad y, una vez recibido, resolver si asume directamente el conocimiento del caso o, en su defecto, lo asigna a otro tribunal. LOTTT (2012).

La defensa fundamenta la solicitud de avocamiento en base a: 1- Alega que a su representada la Corte de Apelaciones del Circuito Judicial Penal del estado Bolívar, le violentó: "(…) la Garantía Constitucional y Judicial del Debido Proceso y del Derecho a la Defensa (…) al dictar la sentencia anulatoria (…) decisión inmotivada e ilógica, prescindiendo de cualquier análisis de los alegatos de las partes y obviando las normas relativas al juicio oral (…)".2- Que la Corte de Apelaciones fundamentó el fallo de anulación del juicio oral, basado en una supuesta: "(…) **irretroactividad de la ley de violencia de género, la cual no se**

encontraba 'vigente' para el año 2004 (…)" .3- "(…) el **desconocimiento** por parte de la Corte de Apelaciones del contenido del artículo 350 del Código Orgánico Procesal Penal, el cual dispone la facultad del Juez de Juicio de cambiar la calificación jurídica del delito, si observa **la posibilidad de una calificación jurídica distinta que no ha sido considerada antes por ninguna de las partes**. Tal circunstancia ocurrió efectivamente en este proceso, cuando el Juez de Juicio, **cambió el delito de violencia laboral por el del acoso u hostigamiento previsto en el artículo 40 de la ley de violencia de género**. Como antes señalamos dicho cambio, lo efectuó no sólo sobre los hechos invocados en la acusación fiscal, sino lo que observó y captó producto de la inmediación procesal durante el debate oral (…)".

Consideraciones de la corte de apelaciones para decidir: 1- "(…) estiman quienes suscriben que sancionar los hechos ocurridos en el año 2004, es decir, fecha en la cual no hubiere entrado en vigencia la Ley Orgánica Sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (19 de marzo de 2007) y los tipos penales que ella contempla, es subvertir la esencia del Debido Proceso por Violación del Principio Constitucional de Irretroactividad de la Ley, aún cuando, como lo explica el Juzgador A Quo, los delitos acusados generan una conducta dañosa en el transcurrir del tiempo, ello en virtud de las manifestaciones realizadas por la propia víctima en el acta de denuncia de fecha 17/09/2008.

Decisión: Por las tales razones antes expuestas, el Tribunal Supremo de Justicia, en Sala de Casación Penal, administrando Justicia, en nombre de la República, por autoridad de la Ley, **declara inadmisible** la solicitud de **avocamiento** interpuesta por el ciudadano abogado Jorge Otaiza Mejías, apoderado judicial de la ciudadana (identidad omitida).

Anexo 4

Sentencia: expediente D-6739
Demandantes: María Angélica Vega Naizaque y Adriana Patricia Cruz Pérez

Magistrado Ponente: Dr. HUMBERTO ANTONIO SIERRA PORTO

Bogotá, D.C., veintiseis (26) de septiembre de dos mil siete (2007).

En ejercicio de la acción pública establecida en el artículo 241 de la Constitución Política, las ciudadanas María Angélica Vega Naizaque y Adriana Patricia Cruz Pérez solicitaron ante esta Corporación la declaratoria de inconstitucionalidad del artículo 7° (parcial) de la Ley 1010 de 2006 "Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo".

Mediante Auto de trece (13) de marzo de dos mil siete (2007), el magistrado ponente admitió la demanda y ordenó comunicar la iniciación del proceso al Presidente del Congreso, al Presidente de la República, al Ministerio de la Protección Social, al Departamento Administrativo de la Función Pública, a la Comisión Nacional del Servicio Civil y al Ministerio del Interior y de Justicia para que, de considerarlo oportuno, intervinieran indicando las razones de la constitucionalidad o inconstitucionalidad de la disposición parcialmente acusada. Así mismo, se invitó a la Academia Colombiana de Jurisprudencia y a las Facultades de Derecho de las Universidades Andes, Externado, Javeriana, Libre, Nacional, Rosario y de Cartagena con el fin de que, de considerarlo oportuno, intervinieran en el presente proceso.

Una vez cumplidos los trámites previstos en el artículo 242 de la Constitución Política y en el Decreto 2067 de 1991, procede la Corte a resolver sobre la demanda de la referencia. De otra parte, la mayor dificultad probatoria que objetan las ciudadanas demandantes en este caso, para quienes buscan acreditar un hecho ocurrido en privado, deriva de factores fácticos que escapan al análisis de constitucionalidad que se propone. Dicha dificultad, sin embargo, no implica en este caso la imposibilidad jurídica de probar, pues el ordenamiento contempla un conjunto de medios que pueden ser empleados en la demostración de hechos que se consideran lesivos de bienes jurídicamente protegidos.

Decisión: En mérito de lo expuesto, la Sala Plena de la Corte Constitucional, en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

Resuelve: Declarar **EXEQUIBLE,** por el cargo estudiado, el artículo 7° de la Ley 1010 de 2006. Finalmente, el suscrito magistrado considera necesario así mismo recordar que no existe responsabilidad sin tipicidad, ni sin el debido respeto del principio de legalidad, el cual amerita el debido cumplimiento de las conductas, los elementos subjetivos, las circunstancias de modo, tiempo y lugar y, de las consecuencias jurídicas, que prevea la norma; así como tampoco puede existir responsabilidad sin el cumplimiento del requisito de antijuridicidad, el cual prevé también causales de exclusión; y sin el requisito de culpabilidad y

la debida graduación de la responsabilidad, dentro de lo cual puede presentarse igualmente conductas dolosas.

Anexo 5

(LIPT de Leymann).

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado. Marque con una cruz (X):

El cero ('0') si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ('1') si la ha experimentado un poco

El dos ('2') si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres ('3') si la ha experimentado bastante y

El cuatro ('4') si la ha experimentado mucho o extraordinariamente:

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4

18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gastos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarle.	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4

CORRECCIÓN DE LA PRUEBA

Para la corrección del Inventario se han establecido tres parámetros globales: el número total de estrategias de acoso psicológico (**NEAP**), el índice global de acoso psicológico (**IGAP**) y el índice

medio de acoso psicológico (**IMAP**). El cálculo de estos parámetros globales se efectúa de la manera siguiente:

NEAP: Se obtiene sumando todas las respuestas distintas de cero. Esta medida es conceptualmente la misma que el LIPT total calculado con el cuestionario, aunque presenta diferencias de orden metodológico que después discutiremos.

IGAP: Se obtiene sumando los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico y dividiendo esta suma entre el número total de estrategias consideradas en el cuestionario, es decir, entre los 45 ítems que contiene el instrumento.

IMAP: Se obtiene dividendo la suma de los valores asignados a cada estrategia entre el número total de respuestas positivas. Este número es variable, y viene determinado por el NEAP. Es la suma de los valores asignados a cada estrategia / NEAP.

La administración de la versión escalar del LIPT de Leymann, además de informar sobre la presencia e intensidad de cada conducta de acoso, permite establecer tres índices globales que cuantifican distintos aspectos complementarios de la situación. Si se suma el total de diferentes estrategias de acoso sufridas, único parámetro global medido por el LIPT dicotómico, se obtiene en el LIPT de Leymann el **NEAP (Número de Estrategias de Acoso Psicológico)**. De la intensidad asignada a las diferentes estrategias de acoso se deriva el **IGAP (Índice Global de Acoso Psicológico)**, que estima el efecto que las estrategias de acoso tienen sobre la víctima de ellas. Por ejemplo, dos personas diferentes pueden sufrir el mismo número de conductas de acoso, digamos que ambas tiene un NEAP = 10. Esta es una cifra relativamente baja, que puede tanto

corresponder a una persona que sufre acoso como a una que no. Sin embargo, si uno de estos sujetos presenta un IGAP alto, superior a 1,2, nos inclinaremos en sentido contrario. El **IMAP (Índice Medio de Acoso Psicológico)**, cuantifica el valor medio asignado a las respuestas positivas, es decir, a la intensidad y frecuencia de las conductas de acoso sufridas.

Naturalmente, su valor es siempre más alto que el IGAP; pero se aproxima a él cuanto mayor sea el NEAP, o sea, el número de estrategias de acoso experimentadas. Diferencias muy notables entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso, pero que éstas son muy intensas. Un trabajador, por ejemplo, a quien su jefe le grita continuamente y no le deja nunca hablar ni explicarse puede marcar en el LIPT solamente estas dos conductas, es decir, su NEAP sería de 3, un valor muy bajo. Su IGAP sería igualmente bajo, puesto que 2/60 = 0,03. Sin embargo, su IMAP tendría probablemente un valor bastante alto, digamos 3,5 si valora los dos únicos ítems que se le aplican, el 1) el 4), con un cuatro y un tres respectivamente. Este tipo de discrepancias orientaría hacia la existencia de conflictos o malentendidos en el trabajo, pero es poco indicativo de una situación de acoso psicológico propiamente dicho. Notemos que los sujetos no acosados de nuestro estudio, cuyas medias en el NEAP y el IGAP son apropiadamente bajas (NEAP = 4,2; IGAP = 0,09) presentan un IMAP relativamente importante (IMAP = 1,23), lo cual sugiere que, si bien no están en una situación de acoso, no están por ello exentos de conflictos y tensiones en su trabajo.

CUADROS

Cuadro 1

Jurisprudencias

Jurisprudencias					
Sujeto Activo	**Sujeto Pasivo**	**Contexto**	**Medidas Planteadas**	**Daño Realizado**	**Sentencia Otorgada**
MILAGRO DEL VALLE ROMERO			**Recurso Contencioso Administrativo Funcionarial**	**Afección por factor psicosocial**	**SIN LUGAR el presente recurso contencioso administrativo funcionarial ejercido por la ciudadana MILAGRO DEL VALLE ROMERO**

Cuadro 2

Legislación del mobbing en el ámbito laboral internacional

	ART. 1	**ART. 3**	**ART. 5**	**ART. 12**
DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS	**“**Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.”	“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.”	“Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.”	“Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.”

Cuadro 3

Legislación en materia de acoso laboral en América Latina

PAÍS	LEGISLACIÓN
ARGENTINA	▪ Ley Nº 1225 del 5 de enero de 2004
COLOMBIA	▪ Ley 1010 del 23 de enero del 2006 ▪ Resolución Nº 00000652) Comité de Convivencia Laboral en los Centros de trabajo. (2012)
PUERTO RICO	▪ Proyecto de Ley 1008 aprobado por la Asamblea Legislativa en octubre de 2007
ECUADOR	▪ Se encuentra en discusión el Proyecto de Ley que busca contrarrestar estas conductas.
CHILE	▪ Ley 20607 del 8 de agosto de 2012
PUERTO RICO	▪ (Proyecto de Ley 1008 aprobado por la Asamblea Legislativa en octubre de 2007
VENEZUELA	▪ Ley Orgánica sobre el Derecho de la Mujer a una vida libre de Violencia. (2007) ▪ Ley Orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT) Julio 2005

Cuadro 4

LISTADO DE COMPORTAMIENTOS DE MOBBING

Agrupamiento	Comportamientos
Amenazas al estatus profesional	• Asignar trabajos sin utilidad estatus trabajos por debajo de su capacidad • Desvalorizar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros • Evaluar su trabajo de forma inequitativa o sesgada • Realizar críticas y reproches por cualquier cosa que hace o decisión que toma • Controlar el trabajo de forma malintencionada para cazar a la persona Amenazar con usar instrumentos disciplinarios
Amenazas a la reputación personal	• Humillar, despreciar en público Chillar, gritar para intimidar • Forzarla a realizar trabajos contra su ética • Menospreciar personal o profesionalmente • Intentar desmoralizar o desanimar
Aislamiento	• Restringir las posibilidades de comunicarse con su superior • Ningunear, ignorar ,excluir o hacer el vacío, fingir no verle Interrumpir continuadamente impidiendo expresarse y avasallando • Limitar malintencionadamente el acceso a cursos, promociones, etc. • Prohibir a otros trabajadores hablar con la persona Privar de información imprescindible para realizar el trabajo
Carga excesiva de trabajo	• Ejercer una presión indebida para realizar su trabajo • Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irracionales • Abrumar con una carga insoportable
Desestabilización	• Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños • Desestabilizar para “hacer explotar” • Acusar sin base por errores o fallos difusos • Modificar el trabajo a realizar o sus responsabilidades sin decir nada • Distorsionar malintencionadamente lo que dice o hace en el trabajo • Dejar a la persona sin ningún trabajo que hacer

Fuente: Informe Randstand, 2003.

Cuadro 5

PERCEPCIÓN DE TRABAJADORES EN ÍTEMS 1,2, 10 Y 12 SEGÚN ANTIGUEDAD

Percepción de los trabajadores según antigüedad		
Ítem 1	**Nº Trabajadores**	**% de Positivos**
0 - 3 meses	18	10,778
3 - 6 meses	11	6,587
6 - 9 meses	9	5,389
9 - 12 meses	5	2,994
1 - 3 años	10	5,988
3 años o más	7	4,192
Ítem 2	**Nº Trabajadores**	**% de Positivos**
0 - 3 meses	20	11,976
3 - 6 meses	10	5,988
6 - 9 meses	11	6,587
9 - 12 meses	6	3,593
1 - 3 años	12	7,186
3 años o más	7	4,192
Ítem 10	**Nº Trabajadores**	**% de Positivos**
0 - 3 meses	20	11,976
3 - 6 meses	9	5,389
6 - 9 meses	18	10,778
9 - 12 meses	11	6,587
1 - 3 años	6	3,593
3 años o más	2	1,198
Ítem 12	**Nº Trabajadores**	**% de Positivos**
0 - 3 meses	39	23,353
3 - 6 meses	10	5,988
6 - 9 meses	21	12,575
9 - 12 meses	6	3,593
1 - 3 años	13	7,784
3 años o más	3	1,796

Fuente: Elaboración propia 2017.