

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN  
MATURÍN/MONAGAS/VENEZUELA



“ESTUDIO DEL MOBBING EN LOS DOCENTES CONTRATADOS  
DE LA ECSA, UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO  
MONAGAS”

Asesor:

Prof. Juan C. Hernández

Realizado por:

Br. López Gladys

Br. Ventura Eduardo

Trabajo de Grado (Modalidad trabajo de investigación) presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Administración.

Maturín, Noviembre 2005.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN  
MATURÍN/MONAGAS/VENEZUELA



“ESTUDIO DEL MOBBING EN LOS DOCENTES CONTRATADOS  
DE LA ECSA, UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO  
MONAGAS”

Realizado por:

Br. López, Gladys

Br. Ventura, Eduardo

**APROBADO**

**Aprobado por el jurado calificador:**

---

**Prof. (a) Zenaida Azacón**  
**Jurado principal**

---

**Prof. (a) Luz Natera**  
**Jurado principal**

---

**Prof. Juan Hernández**  
**Asesor**

# ÍNDICE

<b>APROBADO.....</b>	<b>i</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>ii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
1.1. Planteamiento Del Problema.....	3
1.2. Objetivos De La Investigación.....	6
1.2.1. General.....	6
1.2.2. Específicos.....	6
1.3. Delimitación De La Investigación .....	6
1.4. Justificación De La Investigación .....	7
1.5. Definición De Términos.....	8
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>10</b>
<b>MARCO TEÒRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes De La Investigación.....	10
2.2. Aspectos Generales De La Organización.....	11
2.2.1. Reseña Histórica De La Organización.....	11
2.2.2. Visión.....	12
2.2.3. Misión .....	12
2.2.4. Departamento De Administración.....	12
2.2.5. Departamento De Contaduría.....	13
2.2.6. Departamento De Gerencia De Recursos Humanos .....	13
2.2.7. Estructura Organizativa De La Ecsa.....	14
2.3. Bases Legales De La Investigación.....	15
2.3.1. Declaración Universal De Los Derechos Humanos.....	15
2.3.2. Base Constitucional.....	15
2.3.3. Base Laboral (Ley Orgánica Del Trabajo).....	17
2.4. Bases Teóricas.....	19
2.4.1. ¿Qué Es El Mobbing? .....	19
2.4.2. Un Poco De Mobbing.....	21
2.4.3. Requisitos Objetivos Para Ejecutar El Mobbing.....	22
2.4.4. ¿Cuál Es El Perfil Del Acosado? .....	23
2.4.5. ¿Cual Es El Perfil Del Acosador?.....	25
2.4.6. ¿Jefes, Subordinados O Iguales?.....	26
2.4.7. ¿Qué Hacen Las Empresas?.....	27
2.4.8. El Acoso Como Síndrome De Estrés.....	27
2.4.9. La Evolución Del Proceso.....	28

2.4.10. Consecuencias Del Mobbing. ....	31
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>34</b>
<b>MARCO METODOLÒGICO.....</b>	<b>34</b>
3.1. Tipo De Investigación. ....	34
3.2. Nivel De La Investigación. ....	34
3.3. Población Y Muestra.....	35
3.4. Técnicas De Recolección De Datos .....	36
3.4.1. Encuestas.....	36
3.4.2. Entrevistas No Estructuradas. ....	36
3.4.3. Recopilación Bibliográfica.....	37
3.4.4. Observación Directa O Simple.....	37
3.5. Procesamiento De La Información.....	37
3.6. Alcance De La Investigación. ....	38
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>39</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
4.4. Sugerir Las Posibles Estrategias Que Los Docentes Contratados De La Ecsa, Universidad De Oriente, Núcleo Monagas, Pueden Utilizar Para Afrontar El Mobbing O Acoso Laboral. ....	60
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>62</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>62</b>
5.1. Conclusiones. ....	62
5.2. Recomendaciones.....	64
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>68</b>

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN  
MATURÍN/MONAGAS/VENEZUELA



**RESUMEN**

Realizado Por:  
Br. López Gladys  
Br. Eduardo Ventura

Maturín, Noviembre 2005

**“ESTUDIO DEL MOBBING EN LOS DOCENTES CONTRATADOS DE LA ECSA, UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO MONAGAS”**

El Mobbing, psicoterrorismo o acoso laboral, como bien dicen algunos estudiosos del tema, es una epidemia social del siglo XXI, causada principalmente por el sentimiento de la envidia. La gravedad del síndrome (conjunto de signos y síntomas) que padecen las víctimas puede llevarlos al desarrollo de diversas patologías psicosomáticas incluido el suicidio. Las personas que son hostigadas tienden a disminuir su energía laboral, ocasionando que la empresa disminuya su eficacia. Es por ello que muchos trabajadores a nivel mundial, piden ayuda para combatir este mal carente de valores éticos y humanísticos que les imposibilita desenvolverse en sus actividades diarias. El presente trabajo tiene como objetivo principal el estudio del mobbing en los docentes contratados de la ECSA, a través de una investigación de campo exploratoria de nivel descriptivo, con una población total de 50 docentes contratados, aplicando encuestas con preguntas de selección que ayudaran a indagar el conocimiento de éstos sobre la problemática, para así identificar las posibles situaciones de Mobbing existentes, estudiando los efectos que producen las mismas, estableciendo estrategias que ayuden a prevenir y contrarrestar esta patología, que se desarrolla en forma encubierta y desconocida, que perturba el ambiente laboral de los trabajadores.

## **DEDICATORIA**

De todo corazón les dedico este trabajo;

A mi padre Rómulo, por ser la principal fuente de inspiración y apoyo para alcanzar todos mis sueños. Gracias por confiar en mí.

A mi madre Raquel, que con su infinita paciencia y amor se ha convertido en mi amiga y a estado presente en todo momento.

A mis hermanos Rebeca (por ser la mejor hermana del mundo), Rómulo y Evelyn por su compañía, pues ellos se han encargado, de no dejarme sola en ningún momento.

A mi compañero de tesis Eduardo, por invitarme a compartir esta bonita experiencia, por ser mi amigo, estudiar y aprender juntos lo hermoso de nuestra carrera. Muchas gracias por todo.

A mis sobrinos Luis y Ricardo, que este trabajo les sirva de ejemplo para que en un futuro ellos también puedan alcanzar sus sueños.

A Exy Morales, por brindarme su cariño y estar siempre a mi lado cuando lo necesité.

En esta investigación he puesto todo mis conocimientos en práctica, la he realizado con mucho esfuerzo, para que cubra sus expectativas y la disfruten. Los quiero mucho.

***Gladys López.***

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño dedico este logro:

A Jehová Dios Todopoderoso creador del mundo, dador de vida y a Jesucristo su hijo unigénito por ser nuestro guía y orientador.

A mi padre Sergio Ventura, mi gran maestro, gracias por enseñarme los valores de la vida y por llevarme hasta donde estoy. A mi madre Ana Molina, por su incondicional dedicación para conmigo y por darme todo el amor del mundo. Gracias a los dos por estar siempre que los necesité.

A mis hermanos Sergio Iván y Ana Carolina, por ser los mejores amigos del mundo; no saben cuanto los quiero, sin ustedes mi vida no hubiera sido la misma.

A mis abuelos Iván, Lucrecia, Magdalena y Fernando, por ser mis grandes orientadores; gracias por su apoyo incondicional y por creer en mi.

A todos mis Tíos y primos de las familias VENTURA MOLINA, gracias por el apoyo infinito, los quiero a todos.

A mi compañera de tesis Gladys López; gracias por siempre estar allí cuando te necesité, nunca te podré olvidar, en mí siempre tendrás a un gran amigo.

A mis grandes amigos de toda la vida, este trabajo también es para ustedes.

***Eduardo Ventura.***

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad de Oriente “La casa más alta de estudio”, nuestra formación profesional se la debemos a todos los que en ella laboran.

Al Profesor Juan Carlos Hernández, por ser nuestro guía y orientador en el desarrollo del trabajo; muchísimas gracias por prestarnos su máxima colaboración.

A la Profesora Luz Natera, por proporcionarnos conocimientos, su asistencia fue muy alentadora, gracias por ayudarnos.

A la Profesora Zenaida Azacón, por aprender de ella nociones de metodología de la investigación y por darnos su mayor colaboración.

A nuestros amigos y compañeros de la universidad: Rebeca, Patricia, Rómulo, Melissa, Exy, Emaylin, Ioannis y Robert.

A las familias López Rangel, Castillo, Marcano, Carrión y Zherpa, por estar siempre presente en los momentos que más los necesitábamos.

*Gladys López y Eduardo Ventura.*

## INTRODUCCIÓN

Una empresa implica la reunión de un grupo de personas, más o menos grande, con un fin común. En las organizaciones de trabajo, suelen estar contempladas las relaciones que deben establecerse entre los distintos individuos y grupos para la realización de la tarea encomendada. Sin embargo, la existencia de otros tipos de vínculos, distintos de los meramente productivos, entre los individuos de una empresa, así como el desarrollo formal de todo en general, es algo que no suele merecer atención al no ser aspectos directamente relacionados con la realización del trabajo.

Como consecuencia, es posible que se de un funcionamiento anormal de la organización, lo que puede traducirse en problemas bastante amplios, por lo que estamos ante, un conjunto de inconvenientes originados a partir de las relaciones que se establecen entre los empleados. Esos inconvenientes pueden ser traducidos como obstáculos para el funcionamiento organizacional, en la cual muchos jefes y personas hacen uso de prácticas perturbadoras que ocasionan daños tanto físico, como mentales, produciendo inseguridad y estrés en los trabajadores. El mobbing, psicoterrorismo o acoso laboral, es el arma utilizada por muchas personas hoy en día, para irritar y someter a los empleados, llevándolos a descuidar sus puestos de trabajo, ocasionando desequilibrios que pueden causar el despido.

Poco se conoce hoy día del mobbing laboral o acoso psicológico, que produce en las personas que lo padecen depresiones y angustias originadas por conductas despectivas y agresiones verbales de superiores, aunque a veces también pueden contribuir a ello compañeros del mismo nivel jerárquico.

El objeto del mobbing es la adscripción de conducta de la víctima a los intereses de la figura o figuras que lo ejercen, coincidentes o no con los de la propia

organización, llegando a provocar en su máximo nivel el vacío organizacional del acosado, con las lógicas consecuencias que ello comporta para su bienestar físico, psicológico y social, tanto dentro de la organización laboral, como fuera de ella.

La presente investigación constituye un intento de generar un espacio de información, prevención y asistencia, que involucre a los docentes contratados de la ECSA, Universidad de Oriente, Núcleo Monagas que pueden estar afectados por esta patología tan poco estudiada y difundida.

La gravedad del síndrome del mobbing, considerado por algunos estudiosos del tema como una verdadera epidemia del siglo XXI, el escaso conocimiento de la misma, la carencia de actividades de prevención y asistencia, el deterioro que causa en quienes la padecen, el clima laboral patógeno que se origina por acción del psicoterrorista, y las nefastas influencias en la sociedad, genera la necesidad de plantearse una tarea continua que incluya formularse el logro de los objetivos propuestos. La investigación estará estructurada en cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I: El desarrollo del problema y sus generalidades.

Capítulo II: Marco Teórico, que incluye la base para desarrollar el tema.

Capítulo III: Marco Metodológico, orientado en el nivel descriptivo de tipo documental.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los datos.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La situación actual de las organizaciones a nivel mundial, tienen como perspectiva ejercer poder, a través de diversas prácticas de influencia, para conseguir que las conductas de las personas que trabajan, se adscriban a parámetros deseados por las empresas. Una de esas prácticas de influencia es el mobbing, psicoterrorismo o acoso laboral, el cual está siendo usado por cantidades inmensas de personas en algunas partes del mundo, sin medir las graves consecuencias que pueden ocasionar sobre las víctimas y la organización. Ahora bien ¿Qué es exactamente el mobbing?

Para Matheinsen y Eirnarsen (2001):

*“Se entiende por mobbing las provocaciones constantes, presiones, amenazas, humillaciones y en general, aquellas conductas persistentes que suscitan malestar sobre las personas afectadas”.*

Watchtower Bible Tract Society (2004). Despertad, anuncia que el colegio de psicólogos de España define al mobbing como:

*“Una situación en que una persona o grupos de personas ejercen una violencia psicológica externa, de forma sistemática (al menos, una vez por semana) durante un tiempo prolongado (mas de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo”.*

Todas las definiciones anteriores de los diferentes autores son válidas, cada una enmarcada dentro de sus perspectivas y puntos de vista. Sin embargo el mobbing va

mas allá; es toda una campaña de terror psicológico, cuyo objetivo es hacer de la víctima un marginado. Las tácticas de asedio, van desde el antagonismo, hasta los hechos delictivos. El perjudicado es objeto de difamación, abuso verbal, trato hostil o la más completa indiferencia.

Aunque pudiera haber solo un acosador, suele tratarse de una alianza. El término inglés “Mobbing” refleja muy bien este hecho, ya que su significado literal es “Ataque en grupo”. Así pues, el fenómeno se refiere específicamente, a la presión colectiva contra un individuo, ejercido mediante diversas medidas encaminadas, a irritarlo o agredirlo. Lo más desconcertante, es que suele producirse con el consentimiento de los jefes.

Entre los candidatos favoritos para ser acosados, se encuentran: Quienes destaquen de los demás, sea por diferencia de sexo (El único varón entre mujeres y viceversa), de carácter (el tímido resulta sospechoso y el seguro de si mismo, avasallador), de edad (tanto mayor, como menor), de formación profesional, creencias religiosas, ideológicas y políticas.

La organización mundial de la salud (OMS), acaba de hacer pública sus previsiones: “En el 2020 la depresión originada por el mobbing será la segunda causa, de discapacidad en el mundo” (Hirogoyen France Marie 1997), la sufrirán una de cada cinco personas y la cifra crecerá, si aparecen factores como el estrés. Tan devastador como sigiloso, puede provocar el aniquilamiento físico y psíquico provocando el suicidio de la persona trabajadora y en muchos casos sin percibirlo, pues el 81% de las víctimas desconocen que padecen este trastorno, atribuyendo su sufrimiento a otras causas.

La nación Alemana esta al frente de las estadísticas globales, con más de 1.200.000 empleados acosados en sus trabajos; en los Países Bajos, se verá afectado

uno de cada cuatro trabajadores en el transcurso de su vida (revista Times mayo 2004), y según la organización internacional del trabajo (OIT), los casos de mobbing se dispararon en Australia, Austria, Dinamarca, Estados Unidos, Suecia, Italia y Bélgica

En este sentido, las empresas, instituciones y centros educativos, en particular los de Venezuela, pudieran ser sede de esta práctica perversa debido a la crisis política, económica y social que enfrenta. De allí nuestro interés en estudiar la problemática en la UDO-Monagas, específicamente en la ECSA, donde pudimos comprobar a través de la observación directa y entrevistas no estructuradas que los docentes contratados son vulnerables al acoso, ocasionando la desestabilización del ambiente laboral. Éstos se sienten inseguros, pues son sometidos a pruebas constantes en cuanto a su rendimiento laboral, como: si éstos cumplen los horarios de clases asignados por los departamentos de la ECSA, si presentan listas de asistencias, si hacen las evaluaciones reglamentarias al alumnado. Además, con regularidad enfrentan críticas y comentarios malsanos, pudiendo ser personales o profesionales, ya sea proveniente de sus jefes o de la población universitaria lo que puede ocasionar un estrés significativo tanto físico, como psicológico que los perturba en el desenvolvimiento de sus actividades.

En virtud de lo antes expuesto, los objetivos del mobbing, la naturaleza perversa de sus medios y las graves consecuencias que acarrea para la salud y el bienestar de la víctima, hacen interesante el estudio del tema. Por lo tanto, procurar evitar el ejercicio del poder en las relaciones laborales, mediante el acoso psicológico, es tarea de todos aquellos que pueden aportar conocimientos y estrategias para afrontar situaciones de asedio en el trabajo.

La presente investigación tiene como finalidad el estudio de este fenómeno en el ámbito laboral y su evolución en la persona afectada. También pretende informar,

sobre las bases de poder, en las que puede apoyarse el ejercicio del acoso en los docentes contratados de la escuela de ciencias sociales y administrativas, y plantear en último lugar, los posibles recursos de afrontamiento por parte de los afectados.

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.2.1. GENERAL.**

Estudiar el mobbing en los docentes contratados de la ECSA, Universidad de Oriente, Núcleo-Monagas, para el periodo comprendido mayo-agosto del 2005.

### **1.2.2. ESPECÍFICOS**

- Indagar acerca del conocimiento de los docentes contratados adscritos a la ECSA, sobre situaciones de hostigamiento laboral.
- Identificar las posibles situaciones de mobbing que presentan los docentes contratados de la ECSA.
- Estudiar los efectos que produce el fenómeno “mobbing” en los docentes contratados de la ECSA
- Sugerir las posibles estrategias que los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo-Monagas (ECSA), pueden utilizar para afrontar el mobbing o acoso laboral.

## **1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El objetivo fundamental de la investigación esta encaminada, al estudio del mobbing en los docentes contratados de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas,

específicamente en la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA) para el periodo comprendido Mayo-Agosto 2005. La investigación se realizará en el campus los guaritos de la Universidad de Oriente, que se encuentra, Av. Universidad, de la ciudad de Maturín, estado Monagas.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Actualmente las relaciones interpersonales de los miembros de una organización laboral se ven deterioradas, a veces, por conflictos que racionalmente afrontados desembocan en soluciones satisfactorias tanto para el trabajador como para la empresa. En ocasiones, estas conductas se distorsionan con la práctica de comportamientos violentos y conductas intimidatorias que de forma reiterada persisten en el tiempo y que perjudican la integridad tanto física como psicológica del trabajador, dando origen al mobbing.

En los últimos años el psicoterrorismo se ha convertido en uno de los riesgos laborales de mayor desarrollo, llegando a ser causa importante de despido. Las consecuencias de éste afectan a las personas, víctimas del acoso a nivel psicológico, físico, familiar y social, como a la empresa, que ve disminuida su eficacia en la organización y su competitividad potencial.

En consecuencia, se hace necesario el desarrollo del tema en cuestión, para todas aquellas personas interesadas en conocer la problemática, ya que en nuestro país es muy desconocida, y así poder desarrollar mecanismos de prevención y afrontamiento, que permitan contrarrestar al acoso laboral.

A corto plazo, el estudio quiere informar, sobre el fenómeno “mobbing” que puede afectar el ambiente laboral, y así los docentes tomen medidas que puedan ayudarlos a identificar la situación. A mediano plazo crear una cultura preventiva en

el entorno sistemático de la Universidad, y a largo plazo poner en práctica esta cultura, y así llegar a todas organizaciones del estado Monagas y del país.

### 1.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

- **Abuso:** Es el acto de hacer mal uso de excesivo e injusto comportamiento dirigida una persona o cosa (Manuel Osorio Pág. 12).
- **Absentismo:** es la ausencia frecuente del puesto de trabajo. (Laurosse Pág. 30)
- **Acoso:** Significa perseguir sin dar tregua con la finalidad de importunar, fatigar con molestias y trabajos al afectado (Laurosse, Pág. 38).
- **Acoso Laboral:** acción de una o varias personas de una empresa, sociedad o institución dirigida contra un compañero de trabajo con objeto de conseguir que abandone su puesto, socavar su autoestima o elevar la de los acosadores. (Rivas Luis, Pág. 27).
- **Amenaza:** Situación en la cual un individuo presente, mediante actos o palabras la proximidad de algún peligro (Enciclopedia Qualti Pág. 89).
- **Ataque:** Es una fase principal de combate ofensivo, cuyo fin se materializa por la conquista de uno o varios objetivos (José Bello, Pág. 85)
- **Coalición:** Representa una alianza entre grupos, que tienen un fin en común y esperan lograrlo en un límite de tiempo determinado (Laurosse, Pág. 115).
- **Depresión:** Estado patológico caracterizado por un decaimiento del sentimiento de valor personal, por pesimismo, y por la inhibición o disminución de las funciones psíquicas. (Enciclopedia Qualti Pág. 215).
- **Difamación:** Es el acto de desacreditar a alguien publicando o diciendo cosas contra su buena opinión y formas. (José Bello, Pág. 148).

- **Dignidad:** Situación de realce, excelencia, que posee un individuo, en la forma de comportarse como seriedad y decoro. (Manuel Osorio, Pág. 349).
- **Discapacidad:** Representa la disminución de sus facultades físicas y mentales para desarrollar cualquier actividad. (Laurosse Pág. 352).
- **Discriminación:** efecto de dar trato de inferioridad a una persona o colectividad, generalmente por motivos raciales, religiosos, políticos o económicos. (Laurosse, Pág. 351)
- **Estrés:** Cualquier exigencia que produzca un estado de tensión en el individuo y que pida un cambio o adaptación por parte del mismo. (Diccionario de psicología. Memphis, Pág. 28).
- **Hostigamiento:** Es el acto de perseguir, molestar y acosar (con burlas) hasta lograr un objetivo. (Laurosse Pág. 532).
- **Mobbing:** Es el cambio en la buena relación, que se mantenía antes, viene motivado por celos, envidia, competencia, la fama y promoción de la persona o la llegada al empleo de un nuevo trabajador. (Iñaki, 2001, Pág. 78).
- **Prejuicio:** actitud de ordinario afectiva, adquirida antes de toda prueba y experiencia adecuadas y que se manifiesta en forma de simpatía o antipatía frente a individuos, grupos, razas, nacionalidades o ideas, pautas e instituciones. (Manuel Osorio, Pág. 360).
- **Psicoterrorismo:** Es un proceso de destrucción, actuaciones hostiles, que tomadas de forma aislada podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos para la salud física, mental y espiritual de un individuo. (Leymann 1996, Pág. 25).
- **Terror:** Significa miedo, muy grande e intenso que puede ser provocado por personas, objetos o situaciones y pueden causar daño en el sistema nervioso de las personas. (Laurosse, Pág. 972).

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

El estudio del mobbing en el lugar de trabajo es relativamente reciente, hay muy poca información sobre el tema. El escritor Brodsky publica por primera vez en 1976 un libro en el que describe casos de acoso laboral, si bien para ese entonces no se identifica el concepto como tal, sino que los casos servían, para ilustrar la dura vida del trabajador.

Los primeros estudios sobre mobbing en el trabajo, se publican en países escandinavos a principios de los años ochenta. Se estima que en Suecia de 10 al 20 % de los suicidios de los trabajadores, están relacionados con el psicoterrorismo (III encuesta europea de condiciones de trabajo, revista Time, año 2002). No es extraño por tanto, la preocupación social y el interés creciente de este fenómeno del que todavía la investigación es escasa.

En Venezuela y específicamente en el estado Monagas, existe mucho desconocimiento sobre el tema, el cual, se pudo constatar, a través de la investigación exhaustiva que realizamos a las diferentes bibliotecas y hemerotecas de las distintas universidades e institutos educativos de la región, donde no se encontró información alguna sobre el mobbing.

Entre las casas de estudios visitadas, se encuentran: La universidad Gran Mariscal de Ayacucho, la universidad Simón Rodríguez, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) y por supuesto la Universidad de Oriente, núcleo

Monagas. Aunado a esto, la visita de las páginas Web de las universidades más prestigiosas del país, de las cuales podemos mencionar: la Universidad Central de Venezuela, Universidad Santa María, Católica Andrés Bello, Universidad de los Andes, Universidad del Zulia.

Sin embargo, el Lcdo. Juan Escobar; profesor de la Universidad de Oriente-Monagas, evaluó un trabajo presentado en el año 2002, el cual lleva por título: “Acoso sexual en el comportamiento organizacional” presentado por los bachilleres: Aguilera Ismael y Gonzáles Israel, que aunque no engloba todo el tema del mobbing, como tal, ya que este último, va mucho más allá, nos sirvió como referencia, para desarrollar nuestra investigación. Dicho trabajo, determinó la siguiente conclusión: “El acoso sexual es una forma de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto. Si bien los hombres pueden ser también objeto de acoso sexual, la realidad es que la mayoría de víctimas son mujeres. El problema guarda relación con los roles atribuidos a los hombres y a las mujeres en la vida social y económica que, a su vez, directa o indirectamente, afecta a la situación de las mujeres en el mercado del trabajo”.

## **2.2. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN.**

### **2.2.1. Reseña Histórica de la Organización.**

La E.C.S.A. fue creada según resolución del Consejo Universitario N° 11/98, del 23 de junio de 1998.

Esta surge de la necesidad de integrar los programas académicos de Administración, Contaduría Pública y Gerencia de Recursos Humanos, los cuales se transformaron en departamentos conformando la actual ECSA.

### **2.2.2. Visión.**

Consolidarse como una escuela profesional, orientada por la excelencia, que coopere con el desarrollo económico, social, cultural, científico, humanístico y tecnológico del país, contribuyendo con la formación de los valores esenciales para el fortalecimiento del espíritu y la razón del individuo en nuestra sociedad.

### **2.2.3. Misión**

Formar profesionales en el área de administración, contaduría pública, gerencia de recursos humanos, con vocación de servicio, sensibilidad social y conocimientos técnicos y científicos capaces de incorporarse de manera práctica al proceso de desarrollo productivo local, regional y nacional, para fomentar la prosperidad del país.

### **2.2.4. Departamento de Administración.**

Este departamento tiene la misión de fomentar la formación y capacitación de profesionales en la carrera de Administración para que desempeñen con idoneidad científica y competencia en el mercado laboral, en los diferentes roles que les son inherentes. Además, los fines del departamento están dirigidos a propiciar un ambiente organizacional que conduzca a la capacitación continua y multidisciplinaria del personal docente y administrativo, así como la dotación y mantenimiento de equipos, materiales e instalaciones que optimicen el desempeño del personal adscrito al mismo (esto no lo hace inmune a presentar posibles aspectos que coincidan con el fenómeno Mobbing).

### **2.2.5. Departamento de Contaduría.**

Su misión es fomentar la profesionalización de los estudiantes que ingresan a la carrera, no solo con los conocimientos técnicos y científicos, sino con sensibilidad social, capaz de impulsar el desarrollo del país, a través de su desempeño en las organizaciones regionales y nacionales, en campos tales como:

- Formulator e implantador de sistemas contables,
- Planificador y revisor tributario,
- Analista Financiero,
- Planificador de auditorias contables y financieras,
- Investigar, entre otras.

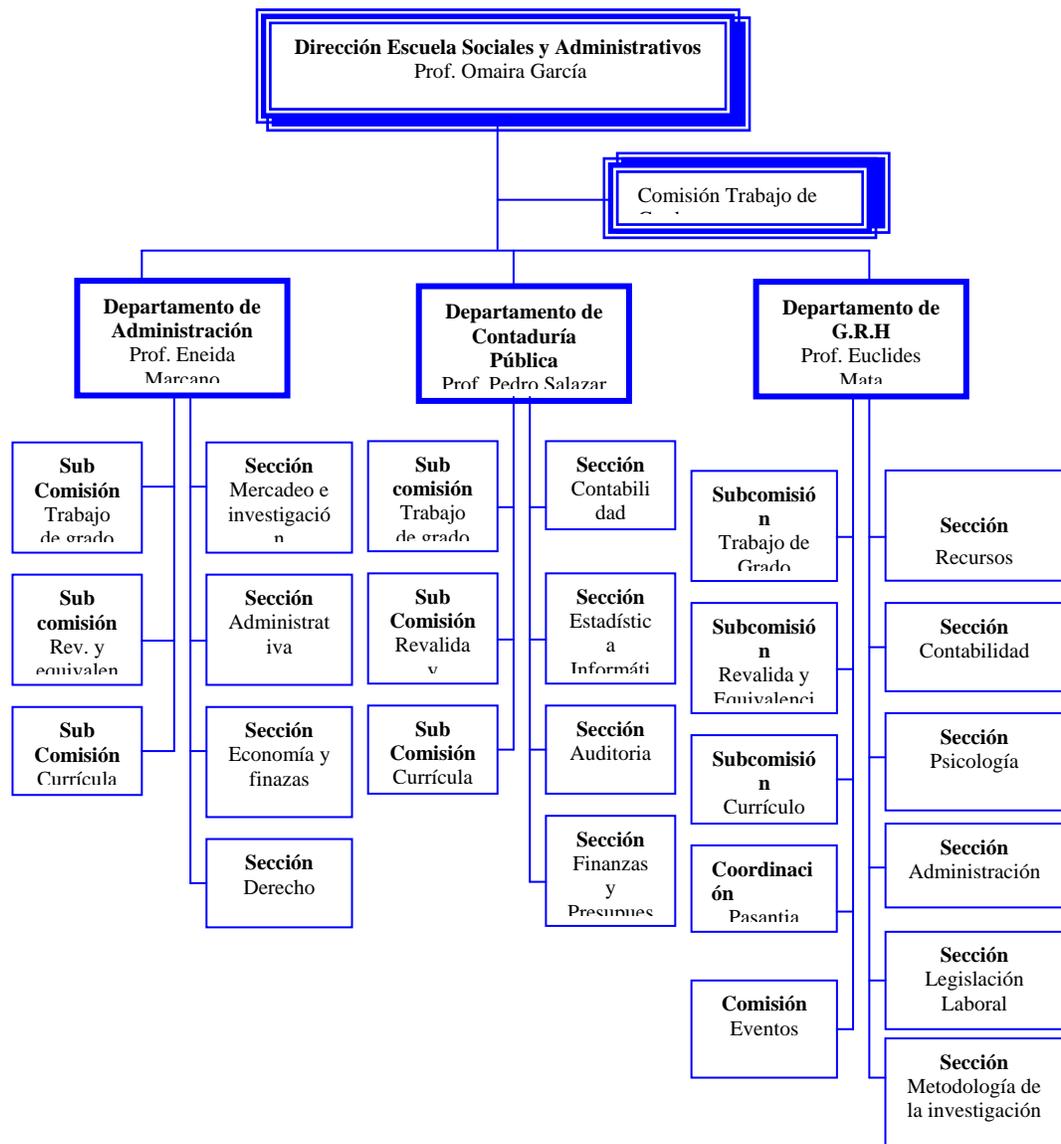
Así mismo, el departamento debe apoyar el desarrollo de programas de adiestramiento y capacitación, tanto para su personal docente y administrativo, como a estudiantes, esto con el propósito de ofrecer al mercado laboral, profesionales competitivos.

### **2.2.6. Departamento de Gerencia de Recursos Humanos**

Este departamento tiene la misión de fomentar y desarrollar la formación profesional del alumnado que ingresa a esta carrera, para cubrir las exigencias del mercadeo. A través de la planificación y desarrollo del capital humano capaz de pensar, sentir y actuar, uniendo la lógica y la creatividad en la toma de decisiones, propiciando un ambiente organizacional donde florezca la capacitación continua y multidisciplinaria del personal docente y administrativo, aunado al mantenimiento de

equipos, materiales e instalaciones en condiciones optimas para el desarrollo eficiente del personal.

### 2.2.7. Estructura organizativa de la ECSA.



## **2.3. BASES LEGALES DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **2.3.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos.**

**Art. 3.-** Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

**Art. 5.-** Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

**Art. 12.-** Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o 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. (Almanaque mundial 2004, Pág. 798).

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, otorga a los derechos de los individuos un reconocimiento jurídico internacional. Las personas, fuera cual fuese su raza, religión, género, edad o cualquier otra característica; se les garantiza unos derechos que pueden oponer a las leyes estatales injustas o a las costumbres opresivas.

### **2.3.2. Base Constitucional.**

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela, capitulo III de los derechos civiles establece:

**Art.46.-** Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral, en consecuencia:

1. Ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Toda víctima de tortura o trato cruel, inhumano o degradante practicado o tolerado por parte de agentes del estado, tiene derecho a la rehabilitación.
2. Todo funcionario público o funcionaria pública que, en razón de su cargo, infiera maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo con la ley.(Pág. 21).

Se entiende en este artículo que el maltrato de cualquier índole está prohibido en la República Bolivariana de Venezuela, ya que estos atentan la integridad de cualquier ser humano y mitigan la inseguridad del mismo, también nos establece que cualquier funcionario(a) público que haga uso de dichos maltratos, será sancionado de acuerdo a la ley.

**Art.60.-** Toda persona tiene derecho a la protección de su honor, vida privada, intimidad, propia imagen, confidencialidad y reputación.

La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos o ciudadanas y el pleno ejercicio de sus derechos. (Pág. 26).

Todos tenemos derecho de proteger nuestra imagen, nuestra vida privada y honor sin que seamos criticados y juzgado por ello el estado garantizará el cumplimiento de estos derechos.

**Art.61.-** Toda persona tiene derecho a la libertad de conciencia y a manifestarla salvo que su práctica afecte la personalidad o constituyan delito. La objeción de

conciencia no puede invocarse para eludir el cumplimiento de la ley o impedir a tros su cumplimiento o el ejercicio de sus derechos. (Pág. 26).

Es decir todos somos libres de manifestar lo que nos dicte la conciencia mientras que esta no constituya un delito y provoque algún mal a los seres humanos.

### **2.3.3. Base Laboral (Ley orgánica del trabajo).**

Capitulo I disposiciones generales:

**Art. 2.-** El estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparara la dignidad de la persona humana del trabajador y dictara normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad. (Pág. 5).

Este refleja la protección que debe prestar el estado para garantizar la dignidad humana del empleado en su puesto de trabajo, impulsar el mejoramiento continuo de las tareas cotidianas, en cuanto a la justicia social e igualdad.

Capitulo II del deber de trabajar y del derecho al trabajo:

**Art. 26.-** Se prohíbe toda discriminación en las condiciones de trabajo, basada en edad, sexo, raza, estado civil, credo religioso, filiación política o condición social, Los infractores serán penados de conformidad con las leyes. No se consideraran discriminatorias las disposiciones especiales dictadas para proteger la maternidad y la familia, ni las encaminadas a la protección de menores, ancianos y minusválidos. (Pág. 10).

Este habla de las discriminaciones prohibidas, que amenazan la salud del trabajador, y las discriminaciones permitidas que buscan proteger a la sociedad.

Capitulo IV de la higiene y seguridad en el trabajo:

**Art. 236.-** El patrono deberá tomar las medidas que fueren necesarias, para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad, que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio, para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

El ejecutivo nacional, en el reglamento de esta ley o en disposiciones especiales, determinara las condiciones que correspondan a las diversas formas de trabajo, especialmente en aquellas que por razones de insalubridad o peligrosidad puedan resultar nocivas, y cuidara de la prevención de los infortunios del trabajo, mediante las condiciones del medio ambiente y las con el relacionadas.( Pág. 56).

Aquí se especifica las obligaciones que tiene el patrono, en cuanto a la seguridad e higiene del lugar de trabajo, para que este sea propio y el más factible para ejercer funciones laborales del ramo que sea, el inspector de trabajo velara por el cumplimiento de dichas normas.

**Art. 237.-** Ningún trabajador podrá ser expuesto a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, riesgos sicosociales, agentes químicos, biológicos o de cualquier otra índole, sin ser advertido acerca de la naturaleza de los mismos, de los daños que pudieran causar a la salud y aleccionado en los principios de su prevención. (Pág. 56).

Este muestra la necesidad de advertir a los empleados de los posibles riesgos a los que pueden estar expuestos, sea cual fuera el caso, ya que pueden influir de forma negativa en la salud del trabajador.

## **2.4. BASES TEÓRICAS.**

### **2.4.1. ¿Qué es el Mobbing?**

Es una sofisticada forma de acoso u hostigamiento psicológico que un empleado sufre en su lugar de trabajo. Sofisticación que viene dada por las siguientes notas:

- Sutileza: no se trata de muestras de agresividad manifiestas.
- Continuidad en el tiempo: es un proceso lento de desgaste psicológico.

Persigue en última instancia la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima, tras haber sido arrinconada e inutilizada.

En primer término se persigue calumniar, ofender, ridiculizar y conducir a la víctima al aislamiento del grupo. Ésta es su vertiente más lesiva; el ‘mobbing’ (cuya traducción exacta se corresponde con acoso colectivo) se caracteriza por ser una práctica que cuenta con el silencio o la complicidad de los compañeros de la víctima. No cuesta imaginar cuáles pueden ser los motivos que les inducen a estas conductas pasivas: no ser ellos también objeto de agresión, no poner en peligro su puesto de trabajo, envidia o resentimiento hacia su compañero, etc.

Heinz Leymann (1996), Psicólogo de Trabajo sueco:

***“Mobbing es la deliberada degradación de las condiciones de trabajo a través de comunicaciones no éticas y abusivas caracterizadas por la repetición durante largo tiempo de un comportamiento hostil que un superior o compañero de trabajo ejercita contra un individuo. Este individuo, como reacción lógica, va adquiriendo un estado progresivo de malestar físico, psicológico y social duradero”.***

Se trata de un proceso destructor que puede llevar a la víctima a una incapacidad permanente e incluso a la muerte por enfermedades derivadas de ello y al suicidio.

El Acoso moral "psicoterror", mobbing, bossing, siempre ha existido tanto en las empresas privadas como en los organismos públicos. Se caracteriza por la repetición de comportamientos hostiles, técnicas de desestabilización y maquinaciones contra un trabajador. Es un proceso destructor sutil.

Una persona procura rebajar a otra para elevar su propia autoestima y demostrar poder. Restringe a la víctima la posibilidad de trabajar, aislándola de sus compañeros de trabajo, la desconsidera constantemente, comienza a quitarle tareas o a darle otras para las que el trabajador no está cualificado, tanto por encima como por debajo de sus capacidades, la critica constantemente, le impide comunicarse telefónicamente, ataca sus creencias religiosas o políticas, le grita, insulta, difunde rumores y comentarios injuriosos, abusa de su poder, desacredita su origen familiar, le intenta inculcar que es un enfermo mental, en fin, realiza una manipulación perversa, muchas veces con el consentimiento de la víctima porque ésta ya tiene una baja autoestima (Heinz Leymann 1996).

Aquí no sólo pierde el trabajador, también pierde la empresa debido a la baja en el rendimiento del trabajo y a los continuos absentismos de la víctima, que se siente

avergonzada ante sus compañeros pues ha perdido su dignidad física y psíquica y suele faltar a menudo al puesto de trabajo.

#### **2.4.2. Un poco de Mobbing.**

El "mobbing", al contrario que la violencia física o en el acoso sexual, parece ser un proceso más "silencioso" y sutil que conduce a un aumento de confusión y a la disminución de la autoestima de la víctima, sintiéndose incluso responsable de lo que sucede. Por esto, la mayoría callan por miedo a ser juzgados y etiquetados por los compañeros y la dirección como "problemáticos". Los efectos del "mobbing" son negativos, tanto para las víctimas primarias (lo sufren directamente) como para las secundarias (testigos de la situación). Las víctimas secundarias manifiestan insatisfacción con el clima social de trabajo y con los líderes, y en algún estudio se ha encontrado que perciben las consecuencias del "mobbing" de manera más negativa que las primarias, en cuanto que se siente cómplices. En general, el "mobbing" produce un deterioro en la salud, la vida familiar, laboral y social, hasta llegar a producir enfermedad e incapacidad.

Entre los síntomas que aparecen destacan los: cognitivos (trastornos de memoria, dificultades de concentración, apatía, falta de iniciativa, irritabilidad, cansancio, agresividad, sentimientos de inseguridad, y mayor sensibilidad ante las dificultades), psicosomáticos (pesadillas, diarrea, dolor abdominal, vómitos, pérdida de apetito, llanto espontáneo, y sensación de nudo en la garganta), relacionados con las hormonas del estrés y la actividad del sistema nervioso autónomo (dolor torácico, sudoración, sequedad de boca, palpitaciones, y acortamiento de la respiración), relacionados con tensión muscular (dolor de espalda, cervical, y muscular), y trastornos del sueño (dificultad para conciliar el sueño, interrupciones del sueño, despertar fácil).

El "mobbing" también aparece relacionado con el "burnout" y con la insatisfacción laboral. Además de lo anterior, las víctimas se suelen enfrentar a un entorno traumático debido a los procesos por los que tienen que pasar en la propia organización, en el sistema sanitario, y en el judicial, lo que puede empeorar su situación.

Los efectos también se dejan notar sobre la organización mediante la disminución de la productividad y de la calidad, pérdida de clientes, aumento del porcentaje de absentismo y rotación, aumento de las necesidades de formación por incorporación de nuevos empleados y del tiempo perdido por los trabajadores (difusión de rumores), incremento de las compensaciones económicas a los trabajadores que abandonan la organización, de los costes por la intervención de terceras partes, empeoramiento de la imagen y credibilidad de la organización (como consecuencia de reclamaciones y denuncias), etc. (Iñaki; Pinuel y Zabala 2001).

#### **2.4.3. Requisitos Objetivos para Ejecutar el Mobbing.**

Entre los principales requisitos para ejecutar el mobbing se encuentran:

- **Daño.**

El daño objetivado ha de ser psicológico o moral, y en su caso, también físico. Normalmente el daño se materializa en períodos de baja laboral, más o menos largos y, por supuesto, en la necesidad de seguir tratamiento (preferentemente psicológico o, en su caso, psiquiátrico).

Sin embargo, pueden resultar problemático (de cara a la posibilidad de interponer una acción laboral y determinar su posible viabilidad) el supuesto en el que el trabajador no hubiese disfrutado de períodos de baja laboral ocasionados por patologías vinculadas al mobbing (estrés, depresión, etc.).

- **Hechos.**

Son necesarios una pluralidad de actos, ataques u omisiones, objetivables cronológicamente, atentatorios contra la integridad moral y psíquica del trabajador afectado que persiguen como finalidad, perturbar la prestación de sus servicios con el propósito de ocasionar el cese voluntario de la prestación de servicios por parte del trabajador.

Los actos constitutivos de la práctica de violencia psicológica deben ser actuaciones tajantes y con el claro propósito de dañar y herir el equilibrio emocional de la víctima. Dichas actividades deben ser sistemáticas, recurrentes y no aisladas, unidas y concatenadas por un propósito conductor: aislar a la víctima, destruir su reputación, desmembrar sus redes de comunicación, perturbar el ejercicio de sus labores, y atentar contra su personalidad y dignidad degradándola hasta el extremo de conseguir que sea la propia víctima la que abandone su puesto de trabajo voluntariamente y con coste cero para la empresa (Iñaki; Pinuel; Zabala 2001).

Cuando se refiere al daño este implica una agresión que puede ser física o psicológica, que aunado con los hechos pueden ocasionar una gran distorsión en su personalidad que perturbe el desenvolvimiento de las actividades laborales.

#### **2.4.4. ¿Cuál es el Perfil del Acosado?**

Si está padeciendo durante por lo menos los últimos seis meses uno o más de los siguientes hostigamientos psicológicos, con una frecuencia de una vez o más por semana, padece una situación de mobbing en su trabajo (Leymann. Heinz. 1996):

- El superior se niega a comunicar, hablar o reunirse con usted.
- Lo ignoran, lo excluyen, o lo hacen aun lado, fingen no verlo, no le devuelven el saludo.

- Le prohíben a sus compañeros o colegas hablar con usted.
- Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de usted, de manera malintencionada.
- Le atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas contra la empresa o los clientes para perjudicar su imagen y reputación.
- Lo amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, no renovación, expediente disciplinario, despido, traslados forzosos, etc.)
- Desvaloran continuamente su esfuerzo profesional, restándole valor, o atribuyéndolo a otros factores.
- Controlan, supervisan o monitorizan su trabajo de forma malintencionada para intentar "pillarlo en algún renuncio".
- Le asignan sin cesar nuevas tareas o trabajos, sin dejar que termine los anteriores, y lo acusan de no terminar nada.
- Le asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido
- Le asignan tareas o trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus funciones para humillarlo o agobiarlo.
- Lo humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.
- Recibe feroces e injustas críticas o burlas acerca de aspectos de su vida personal.
- Recibe amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.
- Le hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de usted.
- Lo privan de información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo.

- Limitan malintencionadamente su acceso a promociones, ascensos, cursos de formación o de capacitación para perjudicarlo.
- Le lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.

La duración sin hacer frente o atajar el problema, conlleva un elevado riesgo de padecer entre otros los siguientes trastornos:

- 1.-Depresión
- 2.-Insomnio
- 3.-Estrés postraumático
- 4.-Ataques de Pánico
- 5.-Cambios en la personalidad
- 6.-Ideas suicidas
- 7.-Dolores musculares.

Estos trastornos mencionados ocasionan el deterioro de la integridad física y psíquica del trabajador, impidiéndole rendir efectivamente en el ejercicio de sus labores, y muchas veces se desconoce su padecimiento, atribuyéndosele a otras circunstancias.

#### **2.4.5. ¿Cual es el Perfil del Acosador?**

El acosador, bajo una apariencia externa de seguridad y firmeza, suele ser una persona insegura, temerosa de perder su puesto de trabajo y capaz de hostigar sutilmente al acosado a lo largo del tiempo (Heinz Leymann). Más específico:

- Personas con capacidad superficial de encanto: con mucha locuacidad y desparpajo.
- Personas con un estilo de vida parasitario: hacen que los otros hagan su trabajo
- Personas con un sentido grandioso de los propios méritos: piensan que los demás “les deben todo”.
- Personas que mienten sistemática y compulsivamente: gracias a lo cual habrá llegado tan lejos profesionalmente
- Personas sin remordimientos o sentido de culpabilidad: es incapaz de tenerlos.
- Personas manipuladoras: con el objetivo de escalar jerárquicamente a costa de <<quien sea>> o de <<lo que sea>>.
- Personas que no son empáticas; no le importan los sentimientos de los demás.

Como se puede observar los acosadores son personas sin escrúpulos, capaces de maltratar y agredir a la víctima de manera constante y repetitiva, con el único propósito de cumplir su objetivo, hacerlo sentir un marginado, y así lograr el abandono de su puesto de trabajo.

#### **2.4.6. ¿Jefes, Subordinados o Iguales?**

Aunque el acoso pueda parecer una acción ejercida desde el superior al subordinado, nuestra experiencia es que puede ocurrir en cualquier dirección: superior a inferior, inferior a superior y entre iguales. Depende de la personalidad del acosado, de la del acosador, de su número, y de las circunstancias y entorno laborales. (August y Beas 2001).

### **2.4.7. ¿Qué Hacen las Empresas?**

En la actualidad las empresas no están del todo preparadas para abordar una situación de mobbing, y la mayoría de las veces, ni las reconocen, llegando incluso a veces a despedir a la persona acosada por considerarla injustamente no preparada para el cargo, y otras tomando parte conciliadora, algo que suele llevar a empeorar el problema.

Hay una serie de factores que pueden empeorar e incluso fomentar el mobbing: empresas con poco apoyo por parte de los superiores, mala organización del trabajo y mala comunicación de superiores a subordinados, aparición de líderes espontáneos y sin preparación o perfil adecuado para el cargo, etc.

Es curioso, y a la vez lamentable, observar cómo, personas llenas de vida y empuje, acaban sufriendo episodios depresivos, accesos de llanto en el propio trabajo, crisis de ansiedad, estrés... todo esto mientras un sentimiento de impotencia les llena al verse incapaces de controlar su entorno laboral.

Son testigos en primera persona, (mientras se hace mella en su autoestima), de cómo se tergiversa la realidad, de cómo se transmite a sus superiores una imagen distorsionada de su persona, competencia y profesionalidad, transmitiendo ser una persona inestable e insegura e incluso llegando muchas veces a pensar que es incompetente, poco preparada para el cargo o “problemática” sin serlo en absoluto.

### **2.4.8. El Acoso Como Síndrome de Estrés.**

Es universalmente conocido la importancia del estrés en el inicio y empeoramiento de muchas enfermedades. Las constantes vitales de nuestro organismo han de mantenerse en sus niveles óptimos de funcionamiento, el equilibrio homeostático. Las situaciones, acontecimientos o estímulos que desestabilizan ese

equilibrio obligan al organismo a hacer un esfuerzo suplementario para restaurar el equilibrio interno. Si al cabo de cierto tiempo esos estresantes persisten, la capacidad de recuperación del organismo ya no podrá responder con la misma eficacia, aumentando su vulnerabilidad a los agentes patógenos, favoreciendo la aparición de toda clase de enfermedades, como gripes, herpes labiales, hipertensión arterial y síndromes específicos de estrés.

Los síndromes específicos de estrés son aquellos síndromes en los que la adaptación a las exigencias externas desempeña un papel determinante en la aparición de la enfermedad. El acoso laboral queda incluido en esta categoría, pues provoca reacciones psicopatológicas ante la influencia externa. Estas reacciones psicopatológicas se definen como el conjunto de alteraciones subjetivas y de la conducta directamente relacionada con la influencia del mundo externo sobre el individuo (Mahler, Schmidt, Fartaschi, Loew y Diepgen 1998).

#### **2.4.9. La Evolución del Proceso.**

Desde el punto de vista organizacional, Leymann (1996) refleja cuatro etapas típicas en el desarrollo del acoso moral, al que se adscriben, en gran medida, las pautas de desarrollo de la mayoría de los procesos de acoso.

- La aparición de algún incidente crítico.
- La persecución sistemática.
- La intervención de los superiores.
- El abandono del trabajo.

Si bien Leyman ha analizado al objeto de hostigamiento como una víctima aislada, diversos estudios han mostrado que sólo una minoría de afectados informa haber sido objeto de acoso individualmente, mientras que una mayoría informa que ha compartido su experiencia con algunos de sus compañeros e incluso, en algunos

casos, con todo su grupo de trabajo (Hoel, Cooper y Faragher, 2001; Liefoghe y Mackenzie, 2001; Rayner, 1997).

*Primera fase. Se inicia el acoso psicológico:*

Ante las presiones iniciales de hostigamiento psicológico en el trabajo, el primer síntoma de las víctimas es la desorientación. Las personas que esperan el apoyo y el acogimiento de la organización, de "su empresa", no se explica el por qué de la presión, pero no actúan contra ella, confiando en que más tarde o más temprano la presión pasará y contarán con la buscada integración en el proyecto de la organización.

Si el hostigamiento, el acoso, continúa, la persona o el grupo objeto del mobbing, comienza a preguntarse en qué ha fallado, qué tiene que hacer para que el hostigamiento cese. Empieza a reflexionar sobre sus propios errores y a insistir reiterativamente en el análisis de los mismos. La excesiva preocupación tiende a producir trastornos del sueño e ideación recurrente, en muchas de estas personas. En este punto puede que se manifiesten los primeros signos de ansiedad en relación con el mantenimiento del estatus laboral y algunas alteraciones de los hábitos alimenticios.

A estas alturas, la víctima tanto si es una persona aislada o un grupo de trabajo, ya ha identificado a su acosador, aunque no necesariamente a la verdadera fuente de influencia. En un intento de cese de la presión, casi con toda probabilidad se ha dirigido a dicha figura, esperando un entendimiento, una rectificación o una solución no demasiado llamativa, con idea de no verse perjudicada por una especie de pulso o juicio público contra el acosador.

*Segunda fase. Se abre el conflicto:*

Como sucede en la primera fase del hostigamiento, la siguiente fase también es propiciada por el acosador, y se caracteriza por una graduación más incisiva del acoso psicológico hacia la víctima, con el objetivo de intimidar a la misma y hacerle notar que cualquier movimiento para defenderse de su acosador sólo conseguirá acrecentar el hostigamiento. A veces estas reacciones de incremento de la presión, se acompañan incluso de amenazas condicionadas, de carácter punitivo, dirigidas explícitamente hacia el estatus o la seguridad laboral del acosado.

*Tercera fase. La intervención de los superiores:*

Comienzan los primeros sentimientos de rechazo y de marginación; el acosado individualmente o con las personas con las que comparte la experiencia de mobbing-comienza a sentirse aislado y a los iniciales síntomas de ansiedad, se suceden los primeros sentimientos de culpa y con ello algunos brotes depresivos. Poco a poco se va minando su fortaleza, ante la persistente presión del acoso y la falta de medios para afrontarlo.

Si la persona o el grupo afectado se repliegan en sí misma y se dispone a aguantar todo lo que sea necesario, se puede identificar en esta fase que la víctima se ha dejado atrapar por una segunda tela de araña y que con ello ha entrado directamente en lo que denominamos la espiral del mobbing.

En esta etapa, la víctima comienza a perder interés por su tarea, precisamente aquello que le ha hecho aguantar el acoso, permutando este interés por la preocupación por su salud. Ante esta situación se inicia, habitualmente, un "vía crucis" por las consultas de los diversos profesionales sanitarios, comenzando normalmente por el médico de familia, el médico de empresa o algún conocido que pueda proporcionar algún remedio para una crisis puntual.

#### *Cuarta fase. La huida:*

Tanto la presión, como el deteriorado estado de salud del acosado, pueden llegar a hacer insostenible su presencia en el entorno laboral. La simple idea de volver al contexto laboral después de una baja médica, de volver a experimentar las presiones que le llevaron a su estado actual, tiende a convertirse en algo terrorífico. La víctima del mobbing opta ya, cada vez con más seguridad, por buscar soluciones fuera del dominio de la organización laboral a la que todavía pertenece.

En el caso de que su historia laboral refleje una dedicación de varios años a su organización, su oficio o su profesión, o bien considere que ya es tarde para volver a empezar un nuevo camino profesional, su carrera tiende a concluir en una amarga prejubilación del mundo del trabajo.

#### **2.4.10. Consecuencias del Mobbing.**

Las consecuencias del mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos. Son muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo social (Iñaki; Pinuel; Zabala 2002):

- **Para el trabajador afectado.**

A nivel psíquico: La sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía.

Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (los diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada).

- **Para la organización de trabajo.**

Sobre el rendimiento: Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas afecta al desarrollo del trabajo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Por otra parte, se producirá un aumento del absentismo (justificado o no) de la persona afectada. Es posible también que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, el trabajador intentará cambiar de trabajo.

- **Para el núcleo familiar y social.**

El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.

- **Para la comunidad.**

Según los estudios de Leymann sobre el impacto económico de este tipo de problema para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este

nivel se producen: la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

En el desarrollo de la presente investigación, se hace obligatoria la aplicación de conocimientos extraídos, de la práctica de influencia, mas conocida en el mundo “El Mobbing”, para ello es necesario utilizar, una investigación de campo exploratoria, apoyado en la de tipo documental, fundamentalmente porque este tema, es referido a la descripción, causas y consecuencias, es decir un estudio total del fenómeno, que puede aparecer durante el ejercicio de las funciones, a nivel laboral y se debe acudir a la revisión de fuentes bibliográficas, con respecto al tema.

Carlos Sabino (2002) Pág. 89, comenta acerca de la investigación de campo:

*“Aquella investigación que permite recoger los datos de interés en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo; los datos obtenidos son llamados primarios, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza”*

#### 3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación, es de carácter descriptivo debido, a que esta enfoca una perspectiva general del problema, atendiendo los diferentes aspectos (factores físicos, ambientales) que ayudaran a determinar la presencia del fenómeno mobbing en los docentes contratados de la escuela de ciencias sociales y administrativas de la universidad de oriente, núcleo Monagas.

Según Mohammad Naghi, Namakforoosh (1998) Pág. 93:

*“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos. En el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre cómo una persona, grupo o cosas se conduce o funciona en el presente”.*

Los estudio descriptivos miden de forma independiente las variables, y aun cuando no se formulen hipótesis, las primeras aparecerán anunciadas en los objetivos de la investigación.

Entones, por lo antes citado, se puede decir que la modalidad de campo exploratoria, apoyada con la investigación descriptiva permitirán el desarrollo de los objetivos planteados.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

Para la elaboración de esta investigación, se trabajará con el universo poblacional de los docentes contratados adscritos a la ECSA, estando 21 en el departamento de administración, 17 en el departamento de gerencia de recursos humanos y 12 en el de contaduría pública, haciendo un total de 50 profesores contratados, para el primer periodo del año 2005. La población se refiere a la totalidad del fenómeno objeto de la investigación.

Tamayo y Tamayo (2002) Pág. 184 lo define:

*“Totalidad de un fenómeno de estudio incluyendo la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio, integrando un conjunto de entidades.”*

### 3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la realización de la investigación, es necesario utilizar técnicas de investigación, para recaudar la información necesaria acerca del problema o realidad social del estudio. Estas son:

#### 3.4.1. Encuestas.

Es un cuestionario que se lee al responder, contiene una serie de ítems o preguntas estructuradas, formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde.

Carlos Méndez (2001) Pág. 155, dice:

*“La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación, se hace a través de formularios, los cuales tienen aplicación, a aquellos problemas, que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás fuentes de conocimiento”.*

#### 3.4.2. Entrevistas no Estructuradas.

Es una técnica que ayuda a tener información y opiniones de todas aquellas personas que laboran en el lugar de trabajo, con el fin de recabar información que genere datos importantes, para establecer conclusiones.

Sabino (2002) Pág. 108, lo define:

*“Existe un margen mas o menos grande de libertad, para formular las preguntas y las respuestas. No se guía, por lo tanto, por un cuestionario o modelo rígido, sino que discurren con cierto*

*grado de espontaneidad, mayor o menor, el tipo concreto de entrevista que se realice”*

### **3.4.3. Recopilación Bibliográfica.**

Se refiere a la recaudación de información mediante la revisión bibliográfica, antecedentes, bases legales, teóricas, referentes al fenómeno a objeto de estudio.

### **3.4.4. Observación Directa o Simple.**

Es una técnica que se utiliza para obtener datos importantes, los cuales se observaran y examinaran como medios valiosos a medida que se genere y se desarrolle la investigación.

Sabino (2002) Pág. 102 dice:

*“Implica la necesidad de un trabajo casi siempre mas dilatado y cuidadoso, pues el investigador debe primeramente integrarse al grupo, comunidad o institución en estudio, para una vez allí, ir realizando una doble tarea: desempeñar algunos roles dentro del grupo a la par que ir recogiendo los datos que se deban adquirir”.*

### **3.4.5. RECOPIACIÓN ELECTRÓNICA.**

Esta técnica de recolección de datos, consiste en recopilar información a través de la consulta de distintos documentos, libros y escritos por medio del Internet.

Balestrini, (2003) la define como:

*“Una herramienta de relevante importancia en el proceso de investigación, debido a su carácter o ámbito mundial, como consecuencia del avance tecnológico”*

## **3.5. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

Para poder cumplir con los objetivos el proceso comienza con la observación, la entrevista no estructurada para percibir las actitudes de los docentes al momento de

realizar las preguntas, luego se procede con la aplicación de una encuesta, con notificación previa a los docentes de la ECSA que laboran en la UDO-Monagas.

Los resultados de los instrumentos que se utilizaran, luego de desarrollarlos y analizarlos, serán agrupados y representados, para darle un tratamiento normal y poder dar a conocer la tendencia mediante cuadros y gráficos.

### **3.6. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.**

El alcance de este trabajo de investigación, tiene por objeto, estudiar el mobbing, ocupando el espacio del personal docente contratado que labora en la ECSA y con un tiempo de duración de Mayo-Agosto del 2005.

La investigación realizada es de utilidad para todas aquellas instituciones que deseen un estudio en cuanto al acoso laboral y ponerlo en práctica en un futuro. Además sirve como fuente de información o referencia a futuras investigaciones o fortalecimiento de la misma.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para cumplir con el desarrollo de los objetivos específicos de la investigación se aplicó una encuesta a 50 docentes contratados de la ECSA, Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, lográndose con este, la obtención de datos mas precisos y objetivos, con los que se elaboran cuadros estadísticos que fueron analizados, obteniendo información clave acerca de la situaciones de mobbing o acoso laboral de dicha institución educativa.

#### CUADRO N° 1

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, acerca del conocimiento sobre situaciones de hostigamiento laboral percibido por ellos o sus compañeros de trabajo.**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Mucho	7	14
Suficiente	4	8
Poco	12	24
Ninguno	27	54
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA.

El conocimiento de situaciones de acoso laboral o mobbing, por parte de los empleados en el trabajo, es muy importante, pues permite desarrollar defensas en contra de éste. La ignorancia de su presencia desequilibra el ambiente laboral, pues

los acosadores se aprovechan de la situación para agredir e irritar a sus víctimas, tratando de lograr sus objetivos.

El cuadro N° 1 muestra que un 54% de los docentes contratados encuestados admitió no conocer sobre situaciones de hostigamiento o acoso en el entorno laboral. No obstante un 22% identifica el acoso dentro de su lugar de trabajo, pues ciertos docentes reconocieron su existencia, ya sea por tener mucho o suficiente conocimiento. Esto nos dice que existe una mayoría que no siente la presencia del fenómeno, pero un significativo porcentaje afirma que sí, a los cuales debemos prestar atención y asesoría en materia de mobbing, pues es importante para la organización tener conocimiento sobre el tema, para desarrollar defensas contra del mismo. El mobbing sino no es detectado puede reducir el personal docente, y los costos de contratación aumentarían, pues, se realizaría un largo proceso de reclutamiento y selección de nuevos profesores.

## CUADRO N° 2

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, en caso de haber sido víctima de acoso en el trabajo quien lo ha propiciado.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Supervisor o Jefe</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Compañeros de trabajo</b>	<b>11</b>	<b>22</b>
<b>Grupos de Personas</b>	<b>7</b>	<b>14</b>
<b>Personal Administrativo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Otro</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>No he sido victima</b>	<b>30</b>	<b>60</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA.

Las relaciones en el trabajo muchas veces se ven deterioradas por la envidia, prejuicios, discriminación racial, diferencia de opiniones, posición política y religiosa, cualidades que son notables en algunas personas, como: jefes, personal administrativo, obreros, entre otros; individuos carentes de valores éticos y humanísticos, que pueden dar origen a situaciones de mobbing en las empresas.

En el cuadro N° 2 se puede apreciar que el 60% de los encuestados no han sido víctimas de acoso laboral en el trabajo, por lo tanto éstos no se sienten hostigados y se desenvuelven en forma efectiva, cumpliendo con cada una de sus tareas encomendadas. Sin embargo una suma total de 40% admite que sí, casos en los cuales han sido propiciados en su mayoría por sus compañeros de trabajos representado por 22%, seguido de grupos de personas 14% y por último, el jefe o supervisor 4%. Esto

nos indica que el mobbing está presente de manera significativa en la ECSA, lo que resulta negativo para el lugar de trabajo, ya que por la práctica del acoso se desnivelan las metas trazadas por la organización, pudiendo dar origen a renunciadas, paros, despidos, deserción, retiros de trabajadores, reportando pérdidas económicas irreparables, así como también daños psicológicos al afectado que no le permitiría desempeñarse en otra actividades, y por ende disminuirá la actividad productiva nacional.

### CUADRO N° 3

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, sobre la presencia de agresiones verbales en el entorno laboral con la intención de intimidarlos (as).**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Frecuentemente	2	4
Algunas Veces	7	14
Pocas Veces	11	22
Nunca	30	60
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA.

Las agresiones verbales en el lugar de trabajo resultan desagradables y no funcionan como incentivos, sino como armas para desequilibrar el entorno haciéndolo más pesado y menos tolerable, es por ello que las mismas son perniciosas para todos los que laboran en una empresa.

En el cuadro N° 3 se puede observar que el 60% de los docentes contratados de la ECSA encuestados expresó, que nunca se le ha agredido verbalmente con la intención de intimidarlo(a), indicando que la mayoría de sus empleados maneja un lenguaje culto y moderado. Un 22% expresó que eran pocas las agresiones verbales, pero si están; seguidamente un 18% indicó que han recibido los ataques, algunos con bastante frecuencia por parte de ciertas personas en la ECSA, cuyas ofensivas podrían estar relacionadas con situaciones de asedio en el trabajo. En conclusión, se muestra que la agresión verbal no esta desplegada en forma general en el ambiente laboral de la ECSA; no obstante es uno de los principales instrumentos que utilizan ciertas personas para intimidar a sus victimas y así lograr su objetivo.

#### **CUADRO N° 4**

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, sobre si los superiores o compañeros de trabajo se niegan a reunirse o hablar con ellos.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Siempre</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Algunas Veces</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Pocas Veces</b>	<b>9</b>	<b>18</b>
<b>Nunca</b>	<b>39</b>	<b>78</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA.

La comunicación entre compañeros de trabajo y autoridades superiores es imprescindible en cualquier organización; de las relaciones laborales depende el

funcionamiento de la misma, sino se escuchan las opiniones de los demás, no puede haber retroalimentación y por ende los fines propuestos se van a pique.

En este cuadro se puede apreciar que la comunicación entre compañeros y superiores fluye de manera armónica. La mayoría de los docentes contratados representados por un 78% ratificó, que nunca éstos se niegan a hablar o reunirse con ellos lo que resulta positivo para la organización. Sin embargo un 22% reconoce que en ocasiones sus superiores o compañeros los ignoran, pudiendo traer consecuencias psicológicas graves y una disminución de autoestima afectando su desenvolvimiento laboral. Aunque sean muy escasos los casos de incomunicación se debe tratar de mejorar para que la organización marche de manera efectiva.

#### CUADRO N° 5

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, sobre si cuando desean opinar, sus superiores o compañeros de trabajo los interrumpen impidiéndole opinar.**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Frecuentemente	0	0
Algunas Veces	2	4
Pocas Veces	12	24
Nunca	36	72
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA.

Las interrupciones de jefes y compañeros de trabajo en el ambiente laboral al comunicarse, es un problema grave, representando un obstáculo en la fluidez de

información organizacional, además de ser también una de las principales armas del mobbing, impidiéndole al trabajador opinar, aportar o recomendar, haciéndolo sentir inútil y poco motivado.

En este cuadro se puede apreciar que un significativo 72% de los encuestados indicó, que desconoce esta situación en su lugar de trabajo, representando para la organización un gran logro, en donde puede existir un ambiente laboral bastante cordial y acorde con las exigencias y el desarrollo de las actividades docentes y administrativas. Sin embargo un 28% admitió que en ocasiones estas circunstancias están presentes en la ECSA, no indicando o queriendo decir, que esto tenga que ver con alguna situación de hostigamiento laboral, a veces el mal ánimo o la falta de incentivo influye mucho en la comunicación.

#### CUADRO N° 6

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, sobre si los superiores o compañeros de trabajo difunden rumores de manera malintencionada con el fin de perjudicarlos.**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Frecuentemente	0	0
Algunas Veces	9	18
Pocas Veces	5	10
Nunca	36	72
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA.

Los comentarios malsanos en el lugar de trabajo son frecuentes en las empresas a nivel mundial, originados principalmente por el sentimiento de la envidia entre los trabajadores. El mobbing, es causado por este sentimiento ya comentado, desarrollando en el entorno organizacional estados de irritabilidad que impiden el buen funcionamiento empresarial. Los acosadores se apoyan habitualmente, con los rumores y comentarios malintencionados, ya que estos no son comunicados de manera directa de persona a persona, sino que se divulgan en el ambiente laboral de forma sigilosa, dañando a la víctima, y muchas veces sin que esta pueda defenderse.

En el cuadro N° 6 se aprecia que el 72% de los encuestados dijo que nunca sus superiores o compañeros de trabajo habían difundido rumores con el fin de perjudicarlo, obteniendo resultados formidables en el desarrollo de las actividades. Mientras que un 28% indicó que en algunas ocasiones se habían hecho comentarios malintencionados contra ellos, con el fin de afectarlos en sus puestos de trabajo. De tal manera que la ECSA, no escapa de la situación, ya que ciertos individuos se encargan de esparcir rumores perversos en el entorno laboral, perjudicando de manera significativa al docente.

**CUADRO N° 7**

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, en cuanto a insinuaciones sexuales hechas por superiores o compañeros de trabajo.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Frecuentemente</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Algunas Veces</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Pocas Veces</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>Nunca</b>	<b>44</b>	<b>88</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA.

Las insinuaciones sexuales, se presentan con grandes índices de frecuencia en la mayor parte de las empresas y organizaciones que padecen situaciones de acoso laboral a nivel mundial, causando sobre la persona que ha sido insinuado (a), un estado de asfixia, irritabilidad e incomodidad emocional, que no le permite cumplir con sus tareas laborales.

En este cuadro se puede apreciar muy claramente que la mayoría de los docentes encuestados representados por un 88% respondieron que nunca se le habían hecho proposiciones sexuales que los ofendieran en la realización de sus actividades. Sin embargo un 12% no descartó que estas insinuaciones no existieran en el entorno organizacional de la ECSA, lo que indica que algunos jefes y compañeros de trabajo están haciendo este tipo de acciones lujuriosas e indebidas a ciertos docentes contratados, concluyendo que estas acciones pudieran relacionarse con el mobbing.

**CUADRO N° 8**

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, con relación, a quiénes supervisan sus actividades laborales.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Jefe del departamento</b>	<b>30</b>	<b>60</b>
<b>Director de escuela</b>	<b>16</b>	<b>32</b>
<b>Jefe de sección</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>Todos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ninguno</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA.

La supervisión constituye una de las técnicas de administración de personal, cuyo conocimiento detallado resulta indispensable en el mundo competitivo de hoy, la misma es un examen metódico del desempeño de la persona en el trabajo, para evidenciar capacidades, debilidades y realizaciones que inciden directamente sobre la productividad.

Las personas encargadas de la supervisión dentro de la ECSA, tienen una gran responsabilidad, ya que son los delegados para que las actividades laborales no salgan de su curso y estén encaminadas al cumplimiento de los objetivos y metas trazados por la organización.

En el cuadro N° 8 se observa que todos los docentes contratados son supervisados en sus trabajos. Un 60% respondió que su jefe del departamento, era el encargado de inspeccionar las tareas asignadas por la organización, resultando

efectivo, ya que estos ayudan a encaminar las tareas cuando algo no esta funcionando bien y prestan asesoría a quienes la necesiten. Seguidamente un 32% de los encuestados indicó que el director de escuela se encargaba de supervisar sus trabajos y por último un 4% dijo que eran los jefes de sección. Cabe destacar que la supervisión continua y extremista, causa inseguridad y temor al docente que es vigilado y monitoreado, trayendo como consecuencia la disminución de su rendimiento.

### CUADRO N° 9

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, sobre si son monitoreados y supervisados de forma malintencionada para intentar sorprenderlo en algo indebido en su trabajo.**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Siempre	5	10
Algunas Veces	3	6
Pocas Veces	7	14
Nunca	35	70
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA.

La supervisión en muchas organizaciones del mundo ha sido utilizada para la práctica del mobbing o el acoso laboral, causando sobre la victimas un estado de incomodidad y ansiedad, impidiendo su formación profesional y personal, ocasionando consecuencias irreversibles en su personalidad que conlleva a daños físicos y psicológicos posteriores.

En este cuadro N° 9 se puede apreciar que un 70% de los encuestados afirmó que su trabajo no era supervisado de manera malintencionada, lo que resulta muy convincente para la organización, porque se busca corregir errores y deficiencias, pero nunca desacreditando las labores realizadas por los docentes contratados. Sin embargo un 30% de los encuestados reconoció, que su trabajo es monitoreado siempre, algunas y pocas veces, buscando la manera de encontrarlo en algo indebido, como: no presentar listas de asistencias, ausencias en clases sin notificación o justificación previa, no cumplir con el horario de clase reglamentario, entre otros; y que esto sirva de excusa para un posible malentendido entre jefe y subordinado.

#### CUADRO N° 10

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, sobre si se le asignan tareas nuevas sin dejar que termine las anteriores y se le acusa de nunca terminar nada.**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
<b>Frecuentemente</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Algunas Veces</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Pocas Veces</b>	<b>11</b>	<b>22</b>
<b>Nunca</b>	<b>37</b>	<b>74</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA

La asignación de tareas es algo elemental en una organización, es lo que se debe cumplir para que ésta tenga éxito; claro está decir, es necesario redistribuir las tareas adecuadamente a cada trabajador para que las puedan cumplir todas a

cabalidad, ya que la sobrecarga de funciones ocasiona impotencia y por lo tanto disminución de la efectividad laboral.

Este cuadro señala que el 74% de los encuestados admitió que nunca se le asignan tareas nuevas sin dejar que termine las anteriores, resultando confortante para los docentes contratados, porque pueden manejar bien sus quehaceres y asignaciones, sin sentir presión y agotamiento. Mientras existe un porcentaje de 26% que admite que en ciertas ocasiones se les asignan quehaceres sin terminar los anteriores y acusándolos de nunca terminar nada, con la intención de perjudicarlo (a); ocasionando un estado de impotencia y frustración, representado éstos una tendencia preocupante de padecer el fenómeno mobbing en el lugar de trabajo.

#### CUADRO N° 11

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, de cómo consideran las relaciones laborales con sus superiores.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Excelentes</b>	<b>16</b>	<b>32</b>
<b>Buenas</b>	<b>27</b>	<b>54</b>
<b>Regulares</b>	<b>7</b>	<b>14</b>
<b>Malas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA

Las relaciones laborales de los trabajadores con sus superiores juegan un papel importantísimo en el funcionamiento de las organizaciones; la comunicación entre estos hace posible una buena coordinación de las acciones y actividades laborales diarias.

En el cuadro N° 11 se puede apreciar que un 54% de los encuestados considera que las relaciones que mantienen los docentes contratados con sus superiores en la ECSA son buenas. El 32% dijo que eran excelentes, al obtener dichas respuestas de los encuestados se puede decir que se desenvuelven en un ambiente viable para la organización, ya que las relaciones laborales representan, pilares fuertes para la comunicación total de la organización. No obstante un 14% expresó que eran regulares haciendo suponer, que pueden surgir problemas que interfieran, en el rendimiento del personal, impidiendo la ejecución de sus funciones en el trabajo, y por ende causar desequilibrios y confrontaciones en el ámbito sistemático de la ECSA.

#### CUADRO N° 12

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, de cómo consideran las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo.**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Excelentes	10	20
Buenas	29	58
Regulares	11	22
Malas	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA.

Las relaciones entre compañeros de trabajo, siempre se ven afectadas por ciertos inconvenientes políticos, económicos, religiosos, personales, entre otros; que podrían llegar a males mayores si no son controlados a tiempo, sobresaltando de alguna manera el entorno laboral, es por ello que se necesitan actualmente en las organizaciones grupos de trabajo donde reine la igualdad; como compartir el respeto mutuo, la misma oportunidad de opinión, la delegación de tareas equitativas, en fin todos los esfuerzos realizados deben ir encaminados a lograr la productividad de la empresa.

El cuadro N° 12 revela que la suma del 78% de los encuestados, manifestó que las relaciones laborales con sus compañeros eran entre excelentes (20%) y buenas (58%), entonces podemos afirmar que existe un grupo de docentes laborando en condiciones óptimas desenvolviéndose en un entorno favorable para todos. Mientras que el 22% respondió que las relaciones eran regulares, este porcentaje aunque sea bajo es muy significativo, pues, el mismo nos da a entender que éstos no se la llevan bien entre sí, hecho que puede traer problemas a la institución en un futuro, ya que podrían traer riñas entre ellos, malos entendidos y resentimiento, condiciones que representarían una amenaza latente donde el mobbing suele adherirse.

E conclusión, todos laboran en un mismo lugar de trabajo, en donde la armonía parecer ser la principal fuente de unión entre compañeros; pero, para que el ambiente resulte en su totalidad idóneo se deben limar asperezas que permitirán afrontar los nuevos retos que se interponen día a día.

### CUADRO N° 13

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, en cuanto a si sienten que el ambiente de trabajo ha sido alterado de forma negativa por cambios de autoridades, personal, etc.**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
<b>Totalmente</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>Algo</b>	<b>9</b>	<b>18</b>
<b>Poco</b>	<b>14</b>	<b>28</b>
<b>Nada</b>	<b>21</b>	<b>42</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA

El mobbing o acoso laboral es propicio cuando existe este tipo de situaciones de cambios de autoridades y personal en general, ya que se producen desacuerdos entre los miembros de la organización, ocasionando que el ambiente laboral se desestabilice y por consecuencia no se cumplan las metas propuestas.

El cuadro N° 13, muestra que un 42% de los encuestados afirma que por el hecho de haber cambiado personal y autoridades, el ambiente de trabajo no ha sido afectado en forma negativa, pero existe un 12% que afirma contundentemente el cambio, a éstos se le anexa el 18% y el 28% en donde el mismo se percibe, podemos decir que si sumamos a todos los que consideran el cambio, ya sean algunos o pocos estaríamos hablando de un 58% , que resulta una cantidad indicadora de mayoría; ésta expresa que la estructura empresarial se esta viendo afectada por éstos cambios, lo que resulta negativo para todos los docentes contratados que aquí desempeñan sus labores diarias, pues la inestabilidad, origina inseguridad en los empleados.

### CUADRO N° 14

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, sobre la conducta adoptada en situaciones de acoso y presión laboral.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Confrontación</b>	<b>13</b>	<b>26</b>
<b>Reclamo</b>	<b>23</b>	<b>46</b>
<b>Silencio</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>Nada</b>	<b>8</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA

Las conductas adoptadas por las personas en caso de acoso laboral, son muy diversas y muchas veces depende de la personalidad del individuo; se presentan personas que son capaces de enfrentar a su agresor sin ningún temor y otros muy callados que no saben que hacer, ni que decir.

Los docentes contratados de la ECSA en caso de presentar mobbing o acoso laboral, optaron por elegir en su mayoría el reclamo y la confrontación, el cual obtuvo un 72%. Lo que es oportuno, ya que la dignidad hay que llevarla por delante a todos lados, y en estos casos injustos, es necesario el reclamo, y no dejarse intimidar por conductas agresivas en contra de ellos, es decir, desarrollar defensas y buscar ayuda inmediata a la problemática. Seguidamente un 28% opta por guardar silencio y no hacer nada en caso de acoso, lo que resulta riesgoso para su bienestar físico y psicológico, ya que el mobbing es un enemigo que hay que enfrentar y atacar.

**CUADRO N° 15**

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA,  
UDO Monagas, sobre la presencia de trastornos en el lugar de trabajo.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Ansiedad</b>	<b>8</b>	<b>16</b>
<b>Impotencia</b>	<b>7</b>	<b>14</b>
<b>Frustración</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Depresión</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>Irritabilidad</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Baja Autoestima</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Otra</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ninguno</b>	<b>29</b>	<b>58</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA

El Mobbing es capaz de causar los trastornos señalados en el cuadro, también puede producir enfermedad e incapacidad. Efectos que además se dejan notar en la organización: disminución de la calidad y la productividad, incluyendo la pérdida de clientes.

En el cuadro se puede observar que los encuestados admitieron no presentar ningún trastorno en el lugar de trabajo, representado por un 58%. Mientras que un 16% dijo que la ansiedad era el trastorno más percibido, seguida de la impotencia representada en un 14% y la depresión con 12%. A pesar de la que la mayoría no presenta ninguna anomalía, no hay que dejar de observar esas perturbaciones presentes en algunos trabajadores que pudieran estar afectando su efectividad laboral.

**CUADRO N° 16**

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, sobre si sienten que han disminuido su rendimiento en la ejecución de sus asignaciones laborales.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Mucho</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Algo</b>	<b>9</b>	<b>18</b>
<b>Poco</b>	<b>12</b>	<b>24</b>
<b>Nada</b>	<b>27</b>	<b>54</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA

El cumplimiento de las tareas laborales por parte de los empleados es fundamental para el éxito empresarial, su violación resulta intolerante; pero también hay que acotar que cuando existen perturbaciones en el ambiente organizacional, impiden al empleado desarrollar sus tareas de forma eficaz. El mobbing en muchas empresas ha ocasionado las condiciones antes señaladas.

En este cuadro se observa claramente que un 54% de la población encuestada señala, que no ha disminuido en nada el rendimiento de sus tareas, lo que es muy positivo para este grupo, ya que el desarrollo de su responsabilidad es hecho en completa normalidad, mostrando seguridad, confianza y buen manejo de las herramientas laborales. Luego se puede notar que un 24%, dice que han disminuido su eficiencia poco; mientras que un 22% expresa que en el ejercicio de sus actividades, han visto mermar sus asignaciones y de alguna manera afecta tanto su personalidad y conducta, como también el ambiente que los rodea.

**CUADRO N° 17**

**Distribución absoluta y porcentual laboral de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, si en el entorno lo han tildado de:**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Amargado</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Desmotivado</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Afligido</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Otra</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
<b>Ninguna</b>	<b>39</b>	<b>78</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA

El lenguaje vulgar es utilizado muchas veces por trabajadores que quieren de alguna manera incomodar a su oponente, llevándolo a un estado de depresión y angustia que le impida desempeñarse efectivamente en sus tareas diarias.

En este cuadro se muestra que un 78% no ha sido ofendido con malas palabras en su entorno laboral, lo que hace a la ECSA un lugar muy armónico y se maneja un lenguaje culto y educado. No obstante todos no dijeron lo mismo, se puede apreciar que un 20% indicó, que han utilizado otro tipo de palabras o frases para ofenderlos y por último un 2% afirmó que se le ha tildado de amargado.

En fin, podemos señalar que no existe la presencia de un lenguaje impropio en la institución, pero posiblemente algunas veces se comuniquen entre sí, con un léxico incorrecto, quizás para mostrar desacuerdo por alguna circunstancia.

### CUADRO N° 18

**Distribución absoluta y porcentual de los docentes contratados de la ECSA, UDO Monagas, sobre si han sentido la necesidad de abandonar su puesto de trabajo.**

<b>INDICADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Frecuentemente</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Algunas Veces</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>Pocas Veces</b>	<b>14</b>	<b>28</b>
<b>Nunca</b>	<b>30</b>	<b>60</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada en julio del 2005 a los docentes contratados de la ECSA

El Mobbing o acoso laboral es considerada por los expertos como la plaga del siglo XXI donde muchas organizaciones tendrán que enfrentar. La ECSA de la Universidad de Oriente (Monagas) se encuentra vulnerable a este tipo de práctica, por ser un lugar con personal de diferentes caracteres y temperamentos, que pudieran desencadenar desavenencias, originando incluso el abandono del puesto de trabajo.

Con respecto a la pregunta formulada, en este cuadro un 60% de los encuestados admitieron no sentir la necesidad de abandonar el puesto de trabajo, resultado confortable para éstos. Se puede exponer que tienen seguridad, sienten comodidad, motivación, estimulación en su medio, es decir, aman su trabajo, por consecuencia su entorno y todo lo que hagan se verá fortalecido, su manera de pensar se desarrolla y tienen mejor capacidad para innovar, dar aportes, son participativos, organizan ideas, modernizan planes y rectifican en caso de errores laborales cometidos.

A su vez un 40% de los docentes contratados encuestados en ciertas ocasiones, aceptaron que han sentido la necesidad de dejar su puesto de trabajo en la ECSA, afirmación que no es alentadora, quizás porque presentan estrés significativo, desmotivación, impotencia, desarraigo, desánimo, entre otros; siendo éstos síntomas del mobbing, que además trae consigo afecciones perturbadoras como: depresión, estrés, ansiedad, e insomnio y se verán de alguna manera reflejados en el trabajo asignado.

#### **4.4. SUGERIR LAS POSIBLES ESTRATEGIAS QUE LOS DOCENTES CONTRATADOS DE LA ECSA, UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO MONAGAS, PUEDEN UTILIZAR PARA AFRONTAR EL MOBBING O ACOSO LABORAL.**

Es necesario que los docentes objeto de acoso psicológico en el entorno laboral se defiendan y que además lo hagan, si es posible, antes de que se produzca el daño. Ello nos lleva a proponer múltiples mecanismos que ayuden a afrontar el problema.

**Para identificar el Mobbing hay que seguir los siguientes pasos:**

- Realizar evaluaciones a los docentes de riesgos sicosociales.
- Vigilar la salud de los empleados.
- Tomar la asistencia diaria, para saber si el docente presenta un aumento de absentismo sin razón.
- Observar si el clima laboral y/o organizacional esta enardecido o incomodo.

**Para actuar frente al mobbing:**

- En caso de sospechar que se está sufriendo una posible situación de acoso, por muy leve y reciente que sea, nunca hay que callar.
- Es necesario socializar con el tema, sobretodo cuando hay problemas. Hay que evitar luchar solo, dado que además de confrontar problemas de salud puede dar la sensación de ser uno mismo el problema.
- Está prohibido sentirse culpable de ser el origen o la razón de estar sufriendo una situación de acoso. Hay que evitar los pensamientos culpabilizadores y de desvalorización.
- Es necesario reaccionar rápidamente, buscar personas de confianza o de apoyo dentro de la institución, para recoger pruebas por escrito y/o de testigos.
- Hay que buscar apoyo psicológico, aprender técnicas de afrontamiento y de relajación, a fin de poder afrontar el problema con más fuerza, para ganar el proceso sin sufrir problemas importantes de salud.
- Activar planes de acción calmantes de los efectos del acoso y curativos. Para ello deberán intervenir de una manera coordinada expertos en la materia, entre ellos: psicólogos, abogados, médicos y trabajadores sociales.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES.

El estudio del mobbing en los docentes contratados de la ECSA, es de importancia relevante, ya que éste es un fenómeno que actúa mediante tácticas de asedio, degradando la integridad física y psíquica del trabajador, ocasionando trastornos que se manifiestan en la conducta del mismo disminuyendo su efectividad al momento de realizar sus tareas. Es por ello que se hizo necesaria realizar una investigación exhaustiva y profunda de la problemática, aplicando una encuesta de selección múltiple, que busca abarcar y cumplir en su totalidad con los objetivos planteados, una vez culminada la investigación tenemos como resultado las siguientes conclusiones:

- Al indagar acerca del conocimiento que tienen los docentes contratados de la ECSA sobre situaciones de hostigamiento presentes en su lugar de trabajo, se obtuvo que un 54% de los docentes contratados desconoce la presencia de este fenómeno en su entorno. Mientras el 46% afirman tener conocimiento del mobbing. Los hechos de hostigamiento están presentes en la ECSA de la UDO-Monagas, así lo muestra claramente el cuadro número 2 de la investigación, siendo propiciado principalmente por los compañeros de trabajo, seguido de grupos de personas y los supervisores.
- Al identificar las posibles acciones de acoso que presentan los docentes contratados de ECSA, se encontró, que hay problemas de comunicación, agresiones verbales, supervisión malintencionada y cambios negativos en el entorno laboral; características notables de mobbing, padecidas

aproximadamente por 7 trabajadores, que representa un 14% de la investigación.

- Dentro de los efectos que padecen los docentes contratados acosados de la ECSA, se encuentran: impotencia, depresión, ansiedad, necesidad de abandonar el puesto de trabajo, sentimientos de bajo rendimiento laboral, entre otros; sustentado en el capítulo IV, en los cuadros (15, 16, 17, 18). Condiciones que son dañinas para los docentes, ya que afecta su salud e integridad personal en el desarrollo de sus funciones.
- Se sugiere alternativas a los docentes contratados de la ECSA para combatir el mobbing existente, forjando un conjunto de indicaciones, que los ayuden en la prevención e identificación del fenómeno; y en caso de ser víctima, instrucciones básicas para enfrentarlo.

En fin, el mobbing es uno de los peajes que se imponen en el actual contexto laboral globalizado, carente de valores moralistas. Queda no obstante, evitar tanto la victimización como la autovictimización, conocer lo que pasa o lo que puede pasar, revisar las pocas pero ciertas opciones positivas a que recurrir, y tener presente que la dignidad hay que llevarla puesta al desempeñar una actividad; y que esa dignidad, es la trama que sustenta la salud y el derecho al trabajo.

## 5.2. RECOMENDACIONES.

Al culminar la investigación creemos que se puede hacer mucho contra el acoso en el ámbito laboral. Sin embargo, para conseguir una ECSA sin inconvenientes es necesaria una colaboración entre todos. Es por ello que hacemos las siguientes recomendaciones:

- La Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas en general, necesita despertar el deseo de aprender de sus docentes contratados, escuchar las opiniones y aportes que estos puedan dar, sin discriminación y rechazo alguno para fortalecer la confianza y seguridad en sí mismos.
- La ECSA, también debe establecer expectativas más altas de respeto para que todo el mundo sepa cuáles son las reglas. Un manual corporativo con políticas contra las faltas de respeto y abuso, distribuida entre todo el personal, puede ayudar.
- Se debe velar por la calidad de las relaciones laborales, para fomentar la integridad y fluidez de la comunicación, así las metas trazadas se cumplirán como fueron establecidas.
- Capacitar a los directivos, docentes y a toda colectividad universitaria en materia de mobbing, para que puedan identificar posibles conflictos y fomentar la reconciliación.
- Evitar el exceso de competitividad entre los docentes, ya que pueden acabar generando problemas, como el mobbing.
- Establecer sistemas de acogida para los docentes acabados de incorporar a la organización, ofreciéndole apoyo e incentivo.

## BIBLIOGRAFÌA

Álvarez, G. (1999). **Manual de Redacción e Investigación Documental**. Venezuela. Ediciones librería Destino.

August y Beas. (2001). **Acoso Laboral**. Editorial Brugreras, s.a.

Almanaque Mundial (2004). México. Editoriales entrelíneas.

Balestrini, M. (2003). **Cómo Se Elabora El Proyecto De Investigación**. México. Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Bello, José (2000). **Términos Agresivos**. Ediciones Vega.

Brodsky. (1976). **Acoso Laboral**. Editorial Boreal, s.a.

República Bolivariana de Venezuela. **Constitución Nacional**. (2000). Ediciones Juan Garay

Fidias, A. (1997). **El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración**. Caracas. Editorial Epistema, c.a.

Gonzáles de Rivera. J.L. (2000). **El Trastorno Por Mediocridad Inoperante Activa**. Editorial Cinesa

Hirigoyen. France Marie. (1997). **Molestia Laboral**. Editorial Pitágoras.

Hoel, Cooper y Faragher. (2001). **“EL Inicio del Acoso”**. Prentice Hall.

Iñaki Pinuel y Zabala. (2001). **Mobbing: Como Sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo**. Editorial Sal Terra.

Koontz, Harold y Wihrich, Heinz. (1988). **Administración: Una Perspectiva Global**. Mc Graw Hill.

Larousse, **El pequeño Ilustrado**. (2001) Colombia. Printer Colombiana, s.a.

Republica Bolivariana de Venezuela. **Ley Orgánica del trabajo**. (1999). Ediciones Juan Garay

Leymann. Heinz. (1996). **Mobbing**. Editorial Pitágoras.

Mahler, Schmidt, Fartaschi, Loew y Diepgen. **“Estrés: Trastorno Humano”**. (1998).

Menphis. (1999). **Diccionario de psicología**. Editorial Cinesa.

Méndez, Carlos (2001). **Introducción a la Metodología de la investigación**. Ediciones Limusa

Mohammad Naghi, Namakforoosh. (1998). **Metodología de la investigación**. Editorial Limusa.

Osorio, Manuel. (2001). **Diccionario Jurídico**. Ediciones GPSW.

Quillet. (1995). **Enciclopedia Auto didáctica**. Ediciones Grolier.

Revista Time. (2004). Edición 2563. New York.

Rivas Sánchez, Luis José (2001). "**Mobbing**". Editorial Entrelíneas.

Rayner. (1997). "**El Mobbing y Sus Fases**". Editorial Sal Terra.

Sabino. Carlos (2002). "**El Proceso de la Investigación**". Caracas. Editorial Panapo.

Tamayo y Tamayo. (2002). **El Proceso de Investigación Científica**. México. Limusa Noriega Editores.

Watchtower Bible Tract Society (2004). **Despertad: Cómo Afrontar el Acoso Laboral**. Edición Colombo.

Paginas Web:

- <http://www.mobbing.nu>
- <http://www.esquizo.com>
- <http://www.unican.it/ssdia/mobbing/index>
- <http://www.ugt.es/mobbing>
- <http://www.mobbingopinion.net>
- <http://www.acosomoral.org/acoso2.htm>

# **ANEXOS**

## ENCUESTA

El acoso laboral consiste en el ataque de una coalición de miembros misma especie contra un individuo más fuerte. En pocas palabras se t calumniar, ofender, ridiculizar y conducir a la victima al abandono del puesto de trabajo.

1.- De acuerdo con lo planteado anteriormente, ¿Tiene conocimiento sobre actos parecidos que usted o sus compañeros de trabajo hayan percibido?

Mucho \_\_\_\_\_

Suficiente \_\_\_\_\_

Poco \_\_\_\_\_

Ninguno \_\_\_\_\_

2.- En caso de haber sido victima de la situación planteada arriba, ¿Quién las ha propiciado?

Supervisor o jefe \_\_\_\_\_

Compañeros de trabajo \_\_\_\_\_

Grupos de personas \_\_\_\_\_

Personal Administrativo \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_

No ha sido victima \_\_\_\_\_

3.- ¿En sus entorno laboral le han agredido verbalmente con la intención de intimidarlo (a)?

Frecuentemente \_\_\_\_\_

Algunas veces \_\_\_\_\_

Pocas veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

4.- ¿Su superior o compañeros de trabajo se niegan a hablar, comunicar o reunirse con usted?

Siempre \_\_\_\_\_

Algunas veces \_\_\_\_\_

Pocas veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

5.- ¿Cuándo desea expresar algo a su superior o compañeros, estos le interrumpen continuamente impidiéndole opinar?

Frecuentemente \_\_\_\_\_

Algunas veces \_\_\_\_\_

Pocas veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

6.- ¿Sus superiores o compañeros de trabajo difunden rumores de manera malintencionada con el fin de perjudicarlo?

Frecuentemente \_\_\_\_\_

Algunas veces \_\_\_\_\_

Pocas veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

7.- ¿Le han hecho insinuaciones sexuales sus superiores o compañeros de trabajo?

Frecuentemente \_\_\_\_\_

Algunas veces \_\_\_\_\_

Pocas veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

8.- ¿Quién evalúa su desempeño en el trabajo?

Jefe del departamento \_\_\_\_\_

Director de Escuela \_\_\_\_\_

Jefe de sección \_\_\_\_\_

Todos \_\_\_\_\_

Ninguno \_\_\_\_\_

9.- ¿Controlan, supervisan o monitorean su trabajo de forma malintencionada para intentar sorprenderlo en algo indebido?

Siempre \_\_\_\_\_

Algunas veces \_\_\_\_\_

Pocas veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

10.- ¿Se le asignan tareas sin dejar que termine las anteriores y se le acusa de nunca terminar nada?

Frecuentemente \_\_\_\_\_

Algunas veces \_\_\_\_\_

Pocas veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

11.- ¿En forma general como considera usted las relaciones laborales con sus superiores?

Muy buenas \_\_\_\_\_

Buenas \_\_\_\_\_

Regulares \_\_\_\_\_

Malas \_\_\_\_\_

12.- En cuanto a las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo, ¿Cómo las califica?

Muy Buenas \_\_\_\_\_

Buenas \_\_\_\_\_

Regulares \_\_\_\_\_

Malas \_\_\_\_\_

13.- ¿Siente usted que el ambiente de trabajo ha sido alterado en forma negativa por cambios de autoridades, personal, etc.?

Totalmente \_\_\_\_\_

Algo \_\_\_\_\_

Poco \_\_\_\_\_

Nada \_\_\_\_\_

14.- ¿Qué conducta adopta usted en situaciones de acoso y presión laboral?

Confrontación \_\_\_\_\_

Reclamo \_\_\_\_\_

Callo \_\_\_\_\_

Nada \_\_\_\_\_

15.- ¿Presenta usted en el lugar de trabajo alguno de estos trastornos?

Ansiedad \_\_\_\_\_ Depresión \_\_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_\_

Impotencia \_\_\_\_\_ Irritabilidad \_\_\_\_\_

Frustración \_\_\_\_\_ Baja Autoestima \_\_\_\_\_

16.- ¿Siente usted que ha disminuido su rendimiento en la ejecución de sus asignaciones laborales?

Mucho \_\_\_\_\_

Algo \_\_\_\_\_

Poco \_\_\_\_\_

Nada \_\_\_\_\_

17.- En su entorno laboral lo han tildado de:

Amargado \_\_\_\_\_

Desmotivado \_\_\_\_\_

Afligido \_\_\_\_\_

Otra \_\_\_\_\_

Ninguno \_\_\_\_\_

18.- ¿Ha sentido la necesidad de abandonar su puesto de trabajo?

Frecuentemente \_\_\_\_\_

Algunas veces \_\_\_\_\_

Pocas veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_