



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

PROYECTO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL, EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL JUAN LAVALLE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

XIMENA DEL CONSUELO NÚÑEZ ROJAS

Trabajo de Titulación modalidad: Proyectos de Investigación y Desarrollo, presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito parcial para la obtención del grado de:

MAGÍSTER EN GESTIÓN DE PROYECTOS DE DESARROLLO

Riobamba - Ecuador

Julio 2019



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

CERTIFICACIÓN

EL TRIBUNAL DE TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Titulación modalidad **Proyectos de Investigación y Desarrollo**, denominado: “PROYECTO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL, EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL JUAN LAVALLE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”, de responsabilidad de la Sra. Ximena del Consuelo Núñez Rojas, ha sido prolijamente revisado y se autoriza su presentación.

Tribunal:

Ing. Franqui Fernando Esparza Paz MBA.

PRESIDENTE

Ing. Blanca Irene Vargas Guambo Mag.

DIRECTORA

Ing. José Luis López Salazar M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Paúl Oswaldo Vega Cortez Mag.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Riobamba, Julio de 2019

DERECHOS INTELECTUALES

Yo, Ximena del Consuelo Núñez Rojas, declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, y que el patrimonio intelectual generado por el mismo pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.



Ximena del Consuelo Núñez Rojas

No. Cédula: 060383935-8

© 2019 Ximena del Consuelo Núñez Rojas

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Ximena del Consuelo Núñez Rojas, declaro que el presente proyecto de investigación, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación de Maestría.



Ximena Del Consuelo Núñez Rojas

No. Cédula: 060383935-8

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico principalmente a Dios, quien ha sido mi luz para seguir adelante y con sus bendiciones me ha ayudado con las metas que me he propuesto. A mi querida Madre Norma Rojas que ha sido mi fortaleza de vida, quien me ha motivado siempre a salir adelante, la que ha sido mi mejor guía y mi amiga incondicional. A mi hermosa hija Rafaela Rivera que es el ser más importante de mi vida, por ella he decidido triunfar, seguir adelante y realizarme profesionalmente. A toda mi familia que con sus palabras de motivación me han apoyado moralmente para cumplir mis anhelos de seguir surgiendo profesionalmente.

Ximena del Consuelo Núñez Rojas

AGRADECIMIENTO

Es muy grato expresar un sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a sus autoridades quienes contribuyeron a mi formación profesional de manera especial a:

Al Instituto de Posgrado y Educación Continua, quien me brindó la oportunidad de estudiar bajo los lineamientos de una educación innovadora y de calidad

Quiero agradecer a mi Directora de Tesis Ing. Blanca Irene Vargas Guambo M.Sc, a los miembros del Tribunal Ing. José Luis López Salazar M.Sc y al Ing. Paúl Oswaldo Vega Cortez M.Sc, quienes con sus orientaciones y sus valiosos conocimientos hicieron que pueda desarrollar esta investigación.

A mi familia por todo el apoyo brindado.

A todos quienes contribuyeron de una u otra manera en la presente investigación.

Ximena del Consuelo Núñez Rojas

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Situación problemática.....	1
1.3. Formulación del problema	3
1.4. Preguntas directrices o específicas de la investigación.....	3
1.5. Justificación de la investigación	3
1.6. Objetivos de la investigación	4
1.6.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.6.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes del problema	5
2.2. Elementos estructurales	7
2.2.1. <i>Presión</i>	7
2.2.2. <i>Laboral</i>	8
2.2.3. <i>Tendenciosa</i>	9
2.3. Tipos de presión laboral tendenciosa.....	9
2.3.1. <i>Horizontal</i>	10
2.3.2. <i>Vertical</i>	10
2.4. Elementos de la presión laboral tendenciosa	10
2.4.1. <i>Victima: Características</i>	10
2.4.2. <i>Acosador: Características</i>	12
2.4.3. <i>Características de los cómplices</i>	14

2.4.4. <i>Organización: Características</i>	15
2.5. Efectos en la salud del trabajador víctima de acoso psicológico laboral	20
2.6. Proyectos de acción social	22
2.7. Marco conceptual	23
2.8. Marco legal	24
CAPÍTULO III	25
3.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	25
3.2. Métodos de investigación	25
3.3. Enfoque de la investigación	25
3.4. Alcance de la investigación	25
3.5. Población de estudio	25
3.6. Unidad de análisis	26
3.6.1. <i>Selección de la muestra</i>	26
CAPÍTULO IV	27
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
4.1. Análisis de resultados	27
4.2. Discusión.....	68
CAPÍTULO V.....	71
5. DISEÑO DE PROPUESTA	71
5.1. Título.....	71
5.2. Naturaleza del proyecto	71
5.3. Árbol de problemas.....	71
5.3.1. <i>Definición del problema del proyecto a realizarse</i>	72
5.4. Diagnóstico situacional.....	72
5.4.1. <i>Necesidades, intereses o problemas detectados</i>	72
5.5. Marco lógico	73

5.6. Justificación del proyecto	74
5.7. Objetivos	74
5.7.1. <i>Objetivo general</i>	74
5.7.2. <i>Objetivos específicos</i>	75
5.8. Beneficiarios	75
5.8.1. <i>Beneficiarios directos</i>	75
5.8.1. <i>Beneficiarios indirectos</i>	76
5.9. Lugar de realización	76
5.10. Metodología de intervención	76
5.11. Estrategias	76
5.11.1. <i>Estrategias preventivas</i>	76
5.11.2. <i>Estrategias de intervención ante el acoso</i>	78
5.11.3. <i>Estrategias de control y evaluación</i>	79
5.11.4. <i>Establecimiento de buenas prácticas</i>	79
5.12. Factibilidad del proyecto	80
5.12.1. <i>Factibilidad económica</i>	80
5.12.2. <i>Factibilidad técnica</i>	80
5.12.3. <i>Factibilidad humana</i>	80
5.13. Actividades	80
5.14. Recursos materiales	81
5.15. Actores involucrados	81
5.16. Presupuesto	81
5.17. Cronograma	82
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-4. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	27
Figura 2-4. Me ignoran, me excluyen o me hacen a un lado, fingen no verme	28
Figura 3-4. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	29
Figura 4-4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	30
Figura 5-4. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.....	31
Figura 6-4. Me dejan sin ningún trabajo qué hacer, ni siquiera por iniciativa propia.....	32
Figura 7-4. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o de mis competencias	33
Figura 8-4. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	34
Figura 9-4. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	35
Figura 10-4. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.....	36
Figura 11-4. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	37
Figura 12-4. Se me ocasionan gastos innecesarios con intención de perjudicarme económicamente.....	38
Figura 13-4. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	39
Figura 14-4. Minusvaloran y desechan mi trabajo, no importa lo que haga	40
Figura 15-4. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos.....	41
Figura 16-4. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.....	41
Figura 17-4. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	42
Figura 18-4. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	43
Figura 19-4. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados)	44

Figura 20-4. Intentan aislar me de mis compañeros, asignándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.....	45
Figura 21-4. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.....	46
Figura 22-4. Se intenta provocarme cosquillas con el fin de "hacerme explotar".....	47
Figura 23-4. Me menosprecian personal o profesionalmente	48
Figura 24-4. Hacen burla sobre mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, caminar, etc.....	49
Figura 25-4. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal ...	50
Figura 26-4. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	51
Figura 27-4. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.....	52
Figura 28-4. Me chillan o gritan, o elevan la voz para intimidarme	53
Figura 29-4. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	54
Figura 30-4. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera intencionada	55
Figura 31-4. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	56
Figura 32-4. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones o ascensos	57
Figura 33-4. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	58
Figura 34-4. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	59
Figura 35-4. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.....	60
Figura 36-4. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada ..	61
Figura 37-4. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional.....	62
Figura 38-4. Intentan persistentemente desmoralizarme	63
Figura 39-4. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada.....	64
Figura 40-4. Controlan aspectos de mi trabajo de manera malintencionada para intentar “pillarme en alguna falta o contradicción”	65
Figura 41-4. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	66
Figura 42-4. A favor de plantear un proyecto para la prevención del acoso psicológico laboral.....	70
Figura 1-5. Árbol de problemas.....	72
Figura 2-5. Árbol de objetivos.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3. Muestra de la investigación.....	26
Tabla 1-4. Cálculo de la media, moda y mediana	66
Tabla 2-4. Media, moda y mediana	67
Tabla 3-4. Porcentaje a favor de plantear proyecto	69
Tabla 1-5. Marco lógico del proyecto	73
Tabla 2-5. Presupuesto	81
Tabla 3-5. Cronograma de actividades.....	82

RESUMEN

El objetivo fue plantear un proyecto para la prevención del acoso psicológico laboral en la Escuela de Educación Básica General Juan Lavalle de la ciudad de Riobamba, cuya posterior aplicación fomente la mejora del desempeño laboral, el desarrollo social y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores de la institución educativa, se desarrolló un estudio bibliográfico que sustentó la investigación, posteriormente se efectuó un análisis mediante una encuesta llamada Barómetro de Cisneros tomando como referencia a 60 trabajadores, entre directivos, administrativos y educadores para conocer los factores de riesgo y los niveles de acoso psicológico laboral que existían dentro de la institución educativa; utilizando el método estadístico descriptivo se evidenció que una media aritmética de 48 trabajadores manifestaron no haber sufrido nunca acoso psicológico laboral, mientras que una media de una persona destacó haber sufrido varios parámetros de acoso psicológico laboral, por lo menos una vez a la semana, a pesar de que las cifras no resultaron alarmantes fueron consideradas para plantear el proyecto por cuanto se tiene que al menos una persona ha sido víctima de acoso psicológico laboral o mobbing. Con la finalidad de sustentar el planteamiento del proyecto de prevención del acoso psicológico laboral en la institución educativa se trabajó con un cuestionario el mismo que fue validado utilizando el estadístico Kuder Richardson (KR20), este cuestionario permitió concluir que el 91,67% del personal que labora en la institución entre directivos, administrativos y docentes tuvieron la necesidad de que el proyecto de prevención del acoso psicológico laboral sea planteado, este estudio permitió describir varias estrategias de prevención, de intervención de control y evaluación con la finalidad de prevenir el acoso psicológico laboral en la institución educativa y a la vez procurar que esta propuesta trascienda a otras instituciones educativas y otros lugares de trabajo.

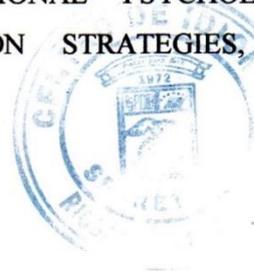
Palabras clave: DESARROLLO SOCIAL, ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL, PROYECTO SOCIAL, ESTRATEGIAS DE PREVENCION, EDUCACIÓN BÁSICA.

ESPOCH - DBRA
PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS
BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL
 23 JUL 2019
REVISIÓN DE RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA
Por: VR Hora: 16:00

ABSTRACT

The objective was to propose a project for the prevention of occupational psychological harassment at the General Juan Lavalle School of Basic Education in the city of Riobamba, whose subsequent application encourages the improvement of work performance, social development and the improvement of the quality of life of the workers of the educational institution a bibliographic study was developed that supported the research, subsequently, an analysis was carried out by means of a survey called Cisneros Barometer, taking as reference 60 workers, including managers, administrators and educators to know the risk factors and levels of occupational psychological harassment that existed within the educational institution; using the descriptive statistical method it was evidenced that an arithmetic mean of 48 workers stated that they had never suffered occupational psychological harassment, while an average of one person reported having suffered several parameters of occupational psychological harassment, at least once a week, although the figures were not alarming were considered to raise the project because it has to: at least one person has been the victim of occupational psychological harassment or mobbing. In order to support the approach of the project of prevention of occupational psychological harassment in the educational institution, a questionnaire was used, which was validated using the statistician Kuder Richardson (KR20), this questionnaire allowed us to conclude that 91.67% of the staff working in the institution among managers, administrators and teachers had the need for the project of prevention of occupational psychological harassment be raised, this study allowed to describe several prevention strategies, intervention of control and evaluation with the purpose of preventing occupational psychological harassment in the educational institution and at the same time ensure that this proposal transcends other educational institutions and other workplaces.

Keywords: SOCIAL DEVELOPMENT, OCCUPATIONAL PSYCHOLOGICAL HARASSMENT, SOCIAL PROJECT, PREVENTION STRATEGIES, BASIC EDUCATION.



CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), manifiesta que el acoso psicológico laboral (mobbing) es la causa más frecuente de problemas de salud mental tales como el estrés laboral y otros riesgos para la salud de los trabajadores, causando problemas físicos y psicológicos. Estos efectos en la salud se pueden concretar en pérdidas de productividad y una alta rotación del personal, afectando también de una manera negativa a las interacciones familiares y sociales.

La mayoría de los casos producidos por una carga elevada en el trabajo, designación de competencias de trabajo inadecuadas para los empleados, el entorno organizativo y directivo, las aptitudes y competencias del personal y las facilidades que se ofrecen a este para realizar su trabajo. La Organización Mundial de la Salud (OMS), identifica como principales riesgos para la salud mental: políticas inadecuadas de seguridad y protección de la salud, prácticas ineficientes de gestión y comunicación, bajo nivel de apoyo a los empleados, horarios de trabajo rígidos, entre otros.

1.2. Situación problemática

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “el acoso psicológico es un viejo fenómeno presente en muchos lugares de trabajo, causado por el deterioro de relaciones interpersonales, así como de disfunciones organizacionales” (OMS, 2016). Es decir, se trata de un comportamiento relacionado a diversos factores, incluyendo discriminación de género, religiosa, étnica, de edad, nacionalidad, discapacidad, antecedentes, orientación sexual, y otras variedades, así como de razones socioeconómicas.

Por otra parte, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el acoso laboral es “una forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de empleados” (OIT, 2015).

El acoso psicológico laboral (mobbing) es un problema que se genera en el ambiente de trabajo, y del cual son víctimas silenciosos trabajadores de diversas especialidades y que ocupan puestos en los diferentes niveles, muchos de ellos excelentes profesionales, altamente calificados, y que son percibidos por sus compañeros o superiores como una amenaza, y, por tanto, son sistemáticamente hostigados hasta ser obligados a renunciar, o entrar en una serie de problemas de orden personal, laboral e incluso familiar (Piñuel, 2013).

En el Ecuador, la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el acoso laboral, en su artículo 4, reformatorio del Código de Trabajo incluye un artículo no numerado después del artículo 46 definiendo este comportamiento como “toda situación atentatoria a la dignidad de la persona que ocasione menoscabo, maltrato, humillación o un perjuicio en la situación laboral”.

El Ministerio del Trabajo recibió entre 2015 y 2017, 347 denuncias por acoso laboral. El hostigamiento, cambio de funciones y los malos tratos son las principales causas que llevan a los empleados a acercarse a las inspectorías y quejarse (El Telégrafo, 2017).

Según diferentes fuentes consultadas, la mayor frecuencia de casos, reportados o no, se da en instituciones militares, sanitarias y educativas (Gimeno, 2004; Peralta, 2004)

Aunque no se cuente con estadísticas ni datos oficiales, existen estrategias para identificar las características organizacionales para su aparición. Piñuel las identifica como “diferentes condiciones que propician la aparición de una organización tóxica, con un clima laboral incómodo para algunos trabajadores, quienes reducen de forma evidente su rendimiento y viven un verdadero infierno en sus puestos de trabajo”. Estos problemas se evidencian en hechos cotidianos simples, pero de alto impacto para sus víctimas: rumores malintencionados, sabotajes a su trabajo, hostigamiento encubierto o abierto, burlas por la manera de hablar, de caminar o por cualquier opinión expresada, ridiculizándolo o haciéndole ver como un estúpido ante el resto de sus compañeros, entre otras acciones reprobables (Piñuel, 2013).

1.3. Formulación del problema

Desarrollar un proyecto para la prevención del acoso psicológico laboral, en la Escuela de Educación Básica General Juan Lavallo de la ciudad de Riobamba.

1.4. Preguntas directrices o específicas de la investigación

1. ¿Se puede demostrar la existencia de acoso psicológico laboral en la Escuela de Educación Básica General Juan Lavallo de la ciudad de Riobamba?
2. ¿Cuáles son los factores de riesgo que posibiliten la existencia de acoso psicológico laboral, en el personal administrativo, docente y de servicio de la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavallo”?
3. ¿Cuáles son los niveles de acoso psicológico laboral en el personal administrativo, docente y de servicio de la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavallo”?
4. ¿Cómo se podría prevenir el acoso psicológico laboral en la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavallo”?

1.5. Justificación de la investigación

Según Piñuel el mobbing es toda forma de hostigamiento en el trabajo, sea verbal, emocional o física. Con este estudio, se desea indagar las condiciones que permiten el hostigamiento de un trabajador por parte de sus compañeros, con la finalidad de que renuncie a su puesto de trabajo. Esta conducta se da con insultos directos o indirectos por sus colegas o superiores, generando un clima laboral incómodo. En Ecuador, la Ley Orgánica Reformativa a la Ley Orgánica del Servicio Público y al Código del Trabajo para prevenir el acoso laboral, sanciona este comportamiento con el despido (Serrano, 2018). Por lo tanto, para una mejor comprensión, se aplicarán los conceptos y categorías relativos a acoso psicológico laboral, organización tóxica y otros, que permitirán la correcta comprensión de esta situación negativa en una institución educativa, de la ciudad de Riobamba, la Escuela de Educación Básica General “Juan Lavallo”.

Socialmente, se desea aportar a la organización educativa de la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavallo”, identificando los factores de riesgo que podrían amenazar su clima organizacional y una convivencia pacífica en el entorno laboral. Para ello, se considera que el sector educativo es uno de los más expuestos a esta problemática. El porcentaje elevado de acoso laboral se da debido a las actividades típicas de un educador,

imposibles de detallar o codificar, facilitando al acosador reprochar a la víctima determinadas conductas. El acosador intenta culpar a la víctima de todos los problemas pedagógicos y disciplinarios del centro educativo. Su personal presenta una importante ambigüedad de rol (Hirigoyen, 2001; UGT, 2009).

En la dimensión práctica, se pretende implementar estrategias institucionales apropiadas para brindar un mejor servicio a la comunidad educativa, tomando en cuenta los factores anotados anteriormente, así como la predisposición al acoso psicológico laboral detectado en la institución educativa. Esto será posible valorando apropiadamente las condiciones existentes para que se generen este tipo de situaciones, debiendo tener todos los educadores conocimiento sobre este problema, así como las estrategias para la prevención y detección.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo general

Plantear un proyecto para la prevención del acoso psicológico laboral, en la Escuela de Educación Básica General “Juan Lavalle” de la ciudad de Riobamba.

1.6.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar la existencia de acoso psicológico laboral en la Escuela de Educación Básica General Juan Lavalle de la ciudad de Riobamba.
2. Identificar factores de riesgo que posibiliten la existencia de acoso psicológico laboral, en el personal administrativo, docente y de servicio de la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavalle”
3. Determinar los niveles de acoso psicológico laboral en el personal administrativo, docente y de servicio de la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavalle”
4. Proponer estrategias para la prevención del acoso psicológico laboral, a las autoridades de la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavalle” para su aprobación.

CAPÍTULO II

2.MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

En cuanto a los antecedentes del estudio científico, Gimeno señala:

La expresión atestar o mobbing debe su actual divulgación en el mundo laboral, curiosamente a un investigador del mundo animal, como fue el fundador de la etología, Konrad Lorenz. Fue este científico quien en 1968 utilizó dicha expresión al analizar el comportamiento animal en grupo; concretamente detectó cómo animales pequeños –cuervos- acosaban o atestaban conjuntamente a un animal grande –búho- de forma sistemática, para conseguir que aborreciera o abandonara su situación próxima a ellos (Gimeno, 2004).

Es decir, los estudios desarrollados por Heinermann evidenciaron una situación de violencia hacia personas aisladas, lo cual es un componente importante para identificar el acoso psicológico laboral (Cabo-Saiz, 2013).

El fenómeno de las conductas de hostigamiento psicológico comienza a ser de interés científico en la mitad de la década de los 80, y en abril de 1995 se celebra el primer simposium sobre acoso psicológico laboral en el ‘Séptimo Congreso Europeo de Psicología del Trabajo’. Se plantea la diferenciación de dos términos que se estaban utilizando y que ambos hacen referencia a comportamientos agresivos: Bullying y Acoso psicológico laboral, reservándose la palabra bullying para las agresiones físicas y la palabra acoso psicológico laboral para las conductas más sofisticadas de hostigamiento psicológico (Piñuel, 2013).

Así, se fue desarrollando el interés por el acoso de grupos humanos sobre individuos específicos, y el interés pasó, en las siguientes décadas a centros laborales. De esta forma, el psiquiatra estadounidense Carroll M. Brodsky publicó un libro titulado “El trabajador acosado”, que significó un importante avance en el uso de la categoría, aunque no se le diera la valoración que hoy se le da (Molina, 2007).

El avance más importante, se dió en la década de 1990, cuando el psiquiatra alemán Heinz Leymann, “pasó a utilizar la expresión ‘acoso psicológico laboral’ para referirse al acoso que se produce en centros de trabajo con consecuencias perniciosas en el mundo laboral (Leymann, 2001).

En 1982, Leymann y Gustavsson publican un estudio titulado ‘Psychological violence at workplace. Two explorative studies’, donde constatan distintos supuestos en los que una persona o grupo de personas ejercen en el ámbito de la empresa, una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente -al menos una vez a la semana-, durante un tiempo prolongado –más de seis meses- sobre un trabajador, con la finalidad de destruir la comunicación de la víctima, destruir su reputación, perturbarle en el ejercicio de sus funciones, logrando en muchas ocasiones el abandono laboral o la enfermedad” (Gimeno, 2004).

Al leer con detenimiento la definición dada por Gimeno, se constata la necesidad de teorizar sobre determinadas acciones vinculadas, lo que posibilitará una mejor comprensión del tema. Es decir, para un completo y responsable estudio relativo al tema de investigación, es necesario explicar y desarrollar las siguientes categorías: grupo de personas, empresa u organización, violencia psicológica extrema, forma sistemática y recurrente, tiempo prolongado, trabajador, destruir la comunicación, víctima, destruir su reputación, perturbarle en el ejercicio de sus funciones, abandono laboral y enfermedad laboral (Piñuel, 2013).

Aplicado al estudio, vemos que “La palabra ‘mobbing’ deriva del término inglés ‘mob’ cuyo significado en castellano sería el de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien (una persona) o a algo (un edificio, un objeto) bien sea de forma amistosa o bien de forma hostil. El sustantivo ‘mob’ es el gentío, el vulgo, la plebe o ‘populacho’, mientras que el verbo ‘to mob’ describe la acción de ese gentío de agolparse o atestarse en torno a algo o bien la de asediar o atacar en masa a alguien. El origen de la palabra describe, por tanto, una acción colectiva de un grupo de personas frente a algo o alguien, y curiosamente no siempre de modo negativo, tal y como ahora está siendo tratada en el ámbito de las condiciones de trabajo” (Velásquez, 2007).

Esta categoría permite describir situaciones en las que un sujeto se convierte en blanco del grupo al que pertenece, siendo sometido por éste o por alguno de sus miembros -con la permisividad del resto-, a una persecución que le va a producir importantes trastornos en su salud, tanto física como psíquica, siendo necesario en muchos casos la asistencia médica y psicológica.

Para Leymann “la diferencia entre el acoso psicológico laboral y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo laboral es que el mismo no se desarrolla entre iguales, sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, bien ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. O en otras palabras, se suele describir la relación entre el agredido y el agresor como ‘asimétrica’.” (Velásquez, 2007) Por tanto, son tres los principales rasgos que diferencian el acoso psicológico laboral o acoso moral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral: la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto. Estos y otros puntos importantes serán expuestos en apartados posteriores.

El acoso de grupo no es nuevo en la realidad social de ningún Estado. No obstante, para entender mejor este fenómeno, es preciso revisar diferentes fuentes que nos ayuden a precisar su aparición, diagnóstico y prevención.

2.2. Elementos estructurales

Continuando con la explicación del acoso psicológico laboral, es necesario identificar los elementos que lo constituyen, a fin de diferenciarlo de otras conductas, evitando dos extremos: 1) confundir una acción esporádica, carente de malicia o segundas intenciones, con acoso moral, y, 2) pasar por alto una conducta que resultaría una manifestación del acoso psicológico laboral.

2.2.1. Presión

En primer lugar, para hablar de acoso psicológico laboral, es necesario que se ejerza una presión sobre el trabajador, y que la víctima sienta esa presión.

- Por presión se “entiende toda conducta que desde un punto de vista objetivo puede ser percibida como un ataque. Es irrelevante a efectos de afirmar la existencia de presión que ésta haya llegado a generar o no, bajas laborales en la víctima, u otros estigmas, pues ello tiene aquí un carácter accesorio. Si ha existido dicho ataque sobre la víctima –y se reúnen el resto de los requisitos que se analizan a continuación-, se habrá producido una presión laboral tendenciosa” (Gimeno, 2004). La presión puede ser explícita o implícita. Tanto si ésta se produce mediante malas palabras, como si se produce mediante miradas, risas, o “dándose la vuelta”,

estamos ante una presión, y en este sentido no se debe olvidar que una de las formas más efectivas del acoso psicológico laboral, es “poner al hielo” a la víctima.

- La presión normalmente carece de contacto físico, pero también puede darse el caso de que este contacto exista. Actitudes repetidas de un trabajador sobre otro, como puede ser sujetar por el cuello o el brazo a quien es objeto de mofa por los demás, el pisotón o el codazo “accidental” diario a quien se le dice que está siempre en medio, u otras conductas similares, entran de lleno en lo que es presión, y por lo tanto pueden dar lugar a acoso psicológico laboral. El acoso laboral físico existe, y debe estar previsto en la normativa y en la mente del jurista. En este sentido, los trabajadores deben ser informados sobre esta situación, este riesgo potencial a su dignidad humana, a fin de lidiar con el hecho cuando éste se presente. En este sentido, un avance importante se produjo el año 1994, con la aprobación de la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belem do Para”, que fija las líneas directrices para eliminar la violencia física, sexual y psicológica contra la mujer, las que habían sido tradicionalmente admitidas y toleradas por las diversas sociedades en el mundo. También se debe destacar el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, tratado multilateral general que reconoce derechos de segunda generación y establece mecanismos para su protección y garantía. Fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante la Resolución 2200A (XXI), de 16 de diciembre de 1966 y entró en vigor el 3 de enero de 1976, destacándose el interés de los artículos 6, 7 y 8 del referido instrumento internacional, que establecen el derecho al trabajo, con sus beneficios y las mejores condiciones para que los trabajadores logren desenvolverse.

2.2.2. Laboral

Por otra parte, según señala Gimeno (2004), “La presión sufrida debe ser consecuencia de la actividad laboral que se lleva a cabo, entre personas vinculadas por la prestación de servicios, y en el lugar de trabajo”. Es decir, según Gimeno, no puede existir la presión fuera de las actividades laborales, ni en instalaciones ajenas a la misma. Sin embargo, es factible que, a raíz de la actividad laboral, se ejerza alguna presión fuera del ambiente de trabajo (incluso es posible una llamada que oculte en el anonimato la identidad

del acosador). Por lo tanto, no debe excluirse esta posibilidad en el análisis y cualquier propuesta posterior.

Sin embargo, debe tomarse en cuenta que: “la presión se realice en el lugar de trabajo, supone un límite geográfico a su comisión. La razón de ser de ello radica, en que fuera de la empresa la persona tiene una mayor libertad, tanto de reacción, como para la elusión del hostigamiento; pero también, en que fuera del lugar de trabajo –fuera del ámbito de organización y dirección-, la capacidad de supervisión empresarial y reacción, disminuye drásticamente” (Gimeno, 2004).

Por otra parte, debe tomarse en cuenta el caso de los trabajadores de empresas de trabajo temporal; éstos, en el desempeño de su trabajo dependen de la empresa usuaria, y en esa situación pueden y deben ser objeto de control al respecto por ella.

2.2.3. Tendenciosa

Por último, se tiene esta significativa categoría de análisis, que a decir de Gimeno (2004) “es sin duda el requisito más importante; es el requisito que adjetiva toda la expresión; y es el requisito que conceptúa más nítidamente, cuál es el problema al que nos enfrentamos: la no admisibilidad por la conciencia social de dicha presión laboral. La tendenciosidad, tanto en su vertiente finalista, como en su vertiente de comportamiento abyecto, se convierten en la columna vertebral del acoso psicológico laboral”.

La tendenciosidad en su acepción “finalista”, significa que la presión laboral “tiende a”, o dicho de otra forma que responde a un plan. Dicho plan, puede ser explícito o implícito. Es decir, habrá casos en los que el mismo sea manifestado al sujeto pasivo mediante frases como “te voy/vamos a hacer la vida imposible”, “si no te vas, te arrepentirás”, etc. En estos casos tenemos la constatación expresa de que existe un plan que responde a una finalidad manifestada. Pero ello no siempre es así; en ocasiones la víctima no es comunicada de dicha finalidad, sino que ve un cambio de actitud cuyo origen desconoce o simplemente intuye, pero sobre el que nadie le da certeza.

2.3. Tipos de presión laboral tendenciosa

Dependiendo de la dirección de que provenga el acoso psicológico en el trabajo, presión laboral tendenciosa o acoso psicológico laboral, puede tratarse de horizontal o vertical, los cuales se detallan a continuación.

2.3.1. Horizontal

Es la “presión ejercida por un trabajador o grupo de trabajadores sobre uno de sus compañeros, entre sujetos de igual jerarquía organizacional” (Pazmiño, 2008).

2.3.2. Vertical

Por acoso vertical podría entenderse una forma de ejercer presión “hacia abajo”, pero en realidad esta presión puede ser descendente o ascendente. El acoso descendente “...se presenta cuando un superior jerárquico hostiga a un inferior o grupo de inferiores jerárquicos dentro de una organización de trabajo” (Pazmiño, 2008). El acoso ascendente, en cambio “...se evidencia cuando el sujeto pasivo es un superior jerárquico” (Pazmiño, 2008).

2.4. Elementos de la presión laboral tendenciosa

2.4.1. Víctima: Características

Se ha llegado a afirmar que cualquier persona puede ser víctima de acoso psicológico laboral, si se dan las condiciones adecuadas: un acosador que perciba a la persona acosada como una amenaza y un entorno laboral favorable para la aparición del acoso psicológico laboral (CCOO, 2012). Pero algunos han subrayado determinadas características comunes de las víctimas de acoso laboral.

Sáez y García dicen que “son personas inteligentes, competentes, con creatividad y dedicación al trabajo, con una alta lealtad hacia la organización, identificadas con su trabajo y percibidas como una amenaza. Indica que las víctimas pueden presentar cambios de personalidad como consecuencia del estrés postraumático producido por el acoso psicológico laboral, y presentan baja autoestima y ansiedad en ámbitos sociales” (Sáez & García, 2010).

González de Rivera destaca de las víctimas tres características principales (González, 2012):

- Inocencia (no son capaces de dañar y no detectan en los demás las intenciones malévolas).

- Dependencia afectiva (tienen tendencia a proteger y conservar sus lazos interpersonales; son hipersensibles al rechazo y buscan constantemente el apoyo de los demás).
- Autenticidad (persiguen la autorrealización y el autoconocimiento).

La capacidad empática de las víctimas presenta un déficit para percibir las intenciones ocultas tanto en otros como en sí mismo, especialmente las relacionadas con la envidia. Ante el traumatismo repetido que supone el acoso, se va produciendo un bloqueo de la empatía, que finalmente lleva a la pérdida total de capacidad para percibir las intenciones malévolas y la envidia. Aunque no se pueden determinar las características personales que predisponen a la víctima a ser acosada, el acosador selecciona un perfil de persona: abierta, alegre, con talento, con carisma, comunicativa, feliz, etc. Estas cualidades las envidia el acosador porque no las posee (Piñuel, 2013).

En su descripción de las víctimas, Piñuel (2013) destaca que son personas con:

- Elevada ética, honradez, rectitud, alto sentido de la justicia, y con su actitud ponen de manifiesto la falta de ética de la organización.
- Autonomía, independencia de juicio e iniciativa propia.
- Extraordinaria capacidad para su trabajo: el acosado posee capacidades de las que el acosador carece. La probabilidad de acoso aumenta cuando la capacidad de la víctima coincide con los déficits del acosador y, especialmente, si esta capacidad es relevante en la organización de trabajo.
- Carisma, popularidad y capacidad de liderazgo informal.
- Facilidad para la cooperación y el trabajo en equipo.
- Situación personal o familiar satisfactoria.
- Alta capacidad de empatía y compromiso con el bienestar de los demás.

Hirigoyen resalta que “el acosador detecta los puntos débiles de sus víctimas y los ataca, y no considera que la víctima posea en sí misma rasgos que la predispongan a ser acosada, sino que la víctima ha sido elegida por el perverso por poseer atributos de los que pretende

apropiarse, siendo concebida por el acosador como un objeto cuya finalidad es satisfacer sus necesidades” (Hirigoyen, 2001).

Diferencia a las víctimas de acoso, a las que no les interesa el sufrimiento y se sienten liberadas cuando se las separa del acosador, de las personas masoquistas que no se defienden del agresor porque se encuentran paralizadas, no porque no quieran reaccionar.

Las víctimas de acoso laboral suelen ser transparentes, mostrándose tal como son, presentan tendencia a culpabilizarse, vulnerabilidad a las críticas, dudan de sus propias capacidades, se sacrifican por los demás y manifiestan una gran vitalidad.

En cuanto a las características de personalidad de las víctimas, Leymann no encuentra diferencias significativas, y nos alerta de que cuando algunos estudios hallan diferencias o características comunes de las víctimas de acoso, puede que estén interpretando como rasgos de personalidad previos al acoso, lo que en realidad son consecuencias del acoso sobre la personalidad de la víctima (Leymann, 2001).

En este sentido, Pérez indica que “los altos niveles de neuroticismo y baja autoestima presentados por las víctimas de acoso psicológico laboral deberían ser interpretados como efecto del acoso psicológico laboral y no como causa del mismo” (Pérez, 2010).

De manera que, aunque no se pueda objetivar la existencia de un tipo de personalidad que predisponga a las personas a ser víctimas, sí parecen existir características comunes para que una persona sea víctima de acoso psicológico laboral. Es el ser percibido como una amenaza para el acosador, generalmente por poseer una serie de cualidades que él no posee y de las que pretende apropiarse, siendo ésta, la base del comportamiento de maltrato.

2.4.2. Acosador: Características.

La literatura científica ha destacado diferentes aspectos de la personalidad del acosador para explicar su comportamiento. Field describió al acosador como mentiroso, encantador, con falsa apariencia de seguridad, controlador, crítico, irritable, buen actor, líder convencido, vengativo, violento, irritable, agresivo e incapaz de asumir las culpas (Field, 2016).

Por su parte, Rodríguez señala que “son personas resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoístas, teniendo uno, varios o todos estos rasgos en mayor o menor medida. Están necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que quieren es figurar,

ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona” (Rodríguez, 2014).

Piñuel (2013) nos presenta al acosador como “un asesino en serie”, ya que los comportamientos de acoso no son algo aislado, sino que en la historia del acosador suelen encontrarse varias personas acosadas a lo largo de los años. Sitúa la causa del comportamiento del acosador en sus profundos sentimientos de inadecuación personal y profesional, que configuran un complejo de inferioridad, ante el cual el acosador responde intentando incrementar su autoestima y disminuyendo la de los demás. El acoso laboral sería una forma de afrontamiento del malestar provocado por ese complejo de inferioridad. Considera que el acosador puede presentar alguna psicopatología como trastorno narcisista, trastorno disocial o psicópata y trastorno paranoide.

De manera que Piñuel llega a denominar como jefes tóxicos a aquellos nuevos jefes “psicópatas” que triunfan en las empresas, convirtiéndolas en campos de concentración. Define tres perfiles de jefes tóxicos. El directivo de tipo narcisista, que busca en sus subordinados un auditorio, monopoliza todos los méritos y, por lo tanto, nunca apoya, sino que más bien destruye a aquellos que cree que pueden hacerle sombra. El directivo psicópata, aparentemente encantador, aunque calculador y malévolo, sobre todo con los trabajadores más frágiles. Y el directivo paranoide, que desconfía de todo el mundo, fiscaliza constantemente el trabajo de sus subordinados e interpreta de forma negativa la mayoría de las iniciativas (Field, 2016).

González (2012) describe la personalidad del acosador como “una combinación de rasgos narcisistas y paranoides, destacando como rasgos propios de estas personas la envidia (el acosador experimenta celos y envidia, que consiste en el sufrimiento por el bien ajeno y en el placer por su mal, por lo que trata de arrebatar al otro aquello que considera valioso), la necesidad de control y la mediocridad. La mediocridad es la ausencia de interés, aprecio o aspiración hacía lo excelente, y a las personas que la manifiestan se les denomina vacíos, fatuos o malvados. Postula el concepto de trastorno por Mediocridad Inoperante Activa (síndrome MIA), caracterizado por un gran deseo de notoriedad y de influir sobre los demás, por el desarrollo de una gran actividad inoperante, que manifiesta una gran envidia por las cualidades de los otros a los que intenta destruir y que suele apropiarse de los méritos de los demás”.

Para Hirigoyen el acosador “es un perverso narcisista, que se encuentra vacío, que busca su propia imagen en los demás, que intenta apropiarse de la imagen del otro, que utiliza a la víctima y luego la destruye, que siente placer en la humillación y el sufrimiento del otro, que no tiene sentimiento de culpa, que muestra un complejo de inferioridad en relación con las víctimas, y siente envidia por no poseer algo que el otro posee, por lo que intenta atacar la autoestima del otro para aumentar su propio valor. El acosador no empatiza ni siente interés por los demás, pero desea que los otros se interesen por él, seduce al otro y lo utiliza. El acosador utiliza mecanismos de defensa como la proyección y la negación de la realidad. Atribuye a la víctima sus propias intenciones, sus propios errores y sus propios miedos como si se tratara de un espejo, y rechaza considerar a la víctima como persona, sino como un objeto, de cuyas cualidades morales pretende adueñarse. El acosador muestra una personalidad con raíz narcisista, caracterizada por la seducción y el vacío, se aproxima a la personalidad paranoide, ya que proyecta lo negativo al exterior” (Hirigoyen, 2001).

2.4.3. Características de los cómplices

Iñaki Piñuel recuerda que para que se produzca el acoso psicológico laboral son necesarias tres condiciones: el secreto de sus actuaciones, la culpabilización de las víctimas y la existencia de testigos mudos, es decir, de compañeros que, sin formar parte del grupo de acoso, presencian los ataques, pero no dicen nada, respondiendo a mecanismos de atribución erróneos que culpabilizan a las víctimas. En muchas ocasiones el acosador y sus cómplices tratan de convencer a la víctima de que es problemático, raro, violento, etc., y así la víctima tiende a sentirse culpable (Piñuel, 2013).

Entonces, para una mejor comprensión de lo anteriormente señalado, se hace necesario recordar el concepto de cómplice, que según Manuel Ossorio es la persona natural que, “sin ser autora de un delito, coopera a su perpetración por actos anteriores o simultáneos. A veces también posteriores, si ellos se ejecutan en cumplimiento de promesas anteriores. Claro es que, para la complicidad delictiva, se requiere que el cómplice conozca que sus actos tienen como finalidad la comisión del delito de que se trate. Y esto hasta el punto de que, si el cómplice no quiso cooperar sino a un delito menos grave, la pena le será aplicada en razón del hecho que prometió ejecutar. Es de advertir que los actos ejecutados por el cómplice no han de ser de tal naturaleza que sin ellos no hubiera podido cometerse el delito; pues, si lo fuesen, ya no se estaría en el terreno de la complicidad, sino en el de la coautoría o participación criminal” (Hirigoyen, 2001). Si bien el concepto es puramente penal, y la

figura del acoso psicológico laboral no se encuentra tipificada ni penalizada en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, se recuperan los conceptos y la orientación de Piñuel y otros tratadistas, de forma que se oriente de manera clara el desarrollo del estudio.

La falta de apoyo de los compañeros hacia las víctimas, frecuente en estos procesos, ha sido interpretada por Olweus como resultado de la influencia que los acosadores ejercen sobre los demás. En el caso de acoso entre iguales se produce un contagio social que inhibe la ayuda e incluso fomenta la participación en las conductas intimidatorias por parte del resto de los compañeros que conocen el problema, aunque no hayan sido protagonistas inicialmente del mismo.

Para que el acoso psicológico laboral se desarrolle es preciso que el acosador tenga cómplices que apoyen o encubran o se muestren indiferentes ante las conductas de acoso, por lo que permiten el proceso de acoso y destrucción. Los cómplices silentes suelen ser personas deseosas de agradar a los demás, inseguras, indecisas, temerosas, que se someten a cualquier orden si con ello obtiene una recompensa, que tiene escasa valía profesional y bajos escrúpulos. Además, son capaces de una actitud violenta y despiadada contra el débil (víctima) si se siente respaldada por un líder fuerte y difuminado en el grupo, sin que aparezca el sentimiento de culpa.

2.4.4. Organización: Características.

En su acepción básica, el término “organización” tiene varios significados, es decir, se trata de una palabra polisémica. Según Ossorio (2013), organización puede ser: “Buena disposición material o funcional. | Núcleo social con ordenada estructura. | Empresa sin finalidad lucrativa. | Establecimiento o institución de muy diversas especies. | Reforma. El término subrayado es el que interesa al presente estudio, por tratarse de cualquier entidad, sea pública o privada, productiva, comercial, financiera o de cualquier otra finalidad, el espacio donde ocurren los casos de acoso psicológico laboral.

El acoso laboral tiene lugar en el seno de una organización, por lo que uno de los factores implicados en su desarrollo y mantenimiento es el contexto de la organización, pues en función de cómo sea ésta, puede incrementar o disminuir la posibilidad de que aparezca acoso laboral. El proceso de acoso laboral se verá favorecido por una pobre organización del trabajo, por una deficiente gestión de los conflictos y por un clima laboral propicio al acoso.

Se ha considerado que un estilo de supervisión y control organizativo inadecuado, el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la cronificación de los conflictos, la incomunicación, las pobres relaciones interpersonales construyen un clima organizativo propicio para el acoso psicológico laboral, la facilitación de conflictos de intereses en sus empleados y el alto grado de estrés organizacional el alto grado de estrés y la escasa seguridad en el empleo, como puede ser el caso de algunas multinacionales reacias a contratar personal de forma fija o el sector de la educación, pública o privada, en el que se informa de numerosos estresores unidos a contratos efímeros, la gestión inadecuada de los recursos económicos y de poder, las organizaciones muy jerarquizadas, en las que están penalizados los desacuerdos respecto a las decisiones de los niveles superiores, las organizaciones cuya productividad no es evaluada de forma externa (por ejemplo, una Universidad o Centro Público de Salud) y, en general las organizaciones públicas en las que las relaciones interpersonales con los compañeros y jefes pueden jugar un papel importante en la promoción de la carrera laboral y en organizaciones en que se da una reestructuración o fusión con otras empresas, debido a la incertidumbre que, en los trabajadores, producen dichos cambios (Ossorio, 2013).

Se habla de organizaciones tóxicas para referirse a aquellas organizaciones que suponen un peligro para la salud de los trabajadores y que propician que en su seno se den comportamientos de acoso psicológico laboral (Piñuel, 2013).

Estas organizaciones tóxicas “tienen una organización deficiente, improvisadora, caracterizada por falta de interés y apoyo por parte de los supervisores, en la que el personal responsable es impotente para resolver los conflictos o se despreocupa de los mismos, con múltiples jerarquías, deficitaria organización del trabajo, indefinición de funciones y conflictos de rol, escaso flujo de información, objetivos de trabajo poco claros, estilo de dirección autoritario y existencia de líderes no oficiales sino espontáneos. Además, la organización no gestiona los conflictos de manera adecuada, sino que adopta posiciones que contribuyen a aumentarlo”. (Piñuel, 2013)

Se han propuesto tres elementos que favorecen las situaciones de acoso: “el aislamiento social (lo que dificulta la libre difusión de la información y facilita la manipulación de la opinión), la cohesión interna del grupo acosador (en el que cualquier intento de independencia es considerado como una traición) y la improductividad (característica de

aquellas organizaciones cuya cultura considera valores prioritarios el poder y el control sobre la productividad y la eficacia)” (Piñuel, 2013).

Iñaki Piñuel, experto en el tema del acoso psicológico laboral, advierte que absolutamente ninguna organización está libre de este fenómeno, y que incluso existen determinadas organizaciones o gremios en que el acoso laboral se duplica y aun triplica, señalando concretamente:

“No hay organizaciones a salvo de acoso psicológico laboral. Algunos sectores o profesiones se encuentran incluso afectados de manera especial por este problema. Los trabajadores sanitarios (en especial las enfermeras), los educadores y profesores, los funcionarios públicos, los profesionales de los medios de comunicación, el personal del sector turístico y hostelero, el personal de entidades financieras, los investigadores o especialistas en alta tecnología, los trabajadores de organizaciones asistenciales (congregaciones y órdenes religiosas y organizaciones no gubernamentales) o los miembros de organizaciones ideológicas (sindicatos, partidos políticos), son, por diferentes razones, profesiones en las que los casos de acoso psicológico laboral duplican e incluso triplican lo normal” (Piñuel, 2013).

Si tomamos como regla que para la existencia de una organización bastan dos personas, para la existencia del acoso psicológico laboral serán necesarias como mínimo tres. Eso no lo indica Piñuel, pero sería algo raro ver en una pequeña organización, como un taller donde sólo trabajan el maestro y el operario, que el primero hostigue durante algún tiempo al segundo, sin que éste se canse pronto y deje al maestro sin el apoyo que en realidad necesita. Esto no significa que sería imposible, sólo que resultaría algo extraño toparse con una escena así.

Sin embargo, al aparecer un tercero en escena, el riesgo de que esto suceda se eleva a la cuarta potencia, ya que eso posibilita la manifestación de intereses antes ocultos. El proceso es complejo, y los matices variarán según los actores, la situación y lo que esté en juego, aunque básicamente se pueden reconocer los siguientes factores:

- Una personalidad frustrada en cualquiera de los actores agresores.
- Rencor, envidia, celos o simple antipatía de uno de los miembros del grupo hacia otros.
- Animadversión personal previa por cualquier motivo.

Adicionalmente, considero importante el reconocimiento de los factores organizativos tóxicos identificados por Piñuel (2013):

- La falta de apoyo o sostenimiento organizativo al trabajo.
- La burocratización o institucionalización que ahoga la innovación o creatividad personal del trabajador.
- La turbulencia o regulación caótica de las relaciones profesionales y jerárquicas.
- La inexistencia de soportes suficientes para desempeñar el trabajo.
- El dimensionamiento incorrecto de la carga laboral (una persona tiene mucho más que hacer de lo que su capacidad le permite).
- La baja integración de los equipos humanos.
- La inexistencia o deficiente actuación del *management* o línea jerárquica.
- La existencia de prácticas tradicionales “sagradas” o “intocables”.
- La elevada competitividad interpersonal o los denominados “juegos de suma cero” (o tú o yo, pero no los dos).
- La inexistencia de departamentos o políticas de recursos humanos.
- La ausencia de descripciones de puestos o de manuales de organización.
- La ausencia de valores culturales, como el compañerismo, la solidaridad, la equidad, etc.
- El clima de inseguridad o de miedo.
- La [existencia de] estilos de dirección autoritarios.
- La ausencia real de dirección o el estilo abandonista que implica el dejar enquistarse cualquier conflicto.
- El *management* del tipo “divide y vencerás”.

- Un tipo de trabajo que no requiere la cooperación de las personas y favorece el individualismo.
- La deficiente o inexistente capacitación de los *managers*, mandos o directivos para dirigir los negocios o personas. Se encuentran dirigiendo personas sin mayor estudio o preparación para ello.
- El tipo de promoción basado en el *principio de Peter*. Se promociona a aquellos que poseen algún tipo de habilidades técnicas, pero no poseen destrezas de comunicación o motivación de equipos. Suele ser el caso de los técnicos altamente cualificados por sus competencias técnicas, pero que al mismo tiempo carecen de las habilidades sociales o empatía necesaria para dirigir equipos humanos y terminan desarrollando un tipo de liderazgo a la defensiva y liquidador de todos aquellos que les puedan hacer sombra o resultar molestos o no sumisos.
- La ausencia de comunicación interna y el consiguiente desarrollo de la “rumorología”.
- Las empresas o instituciones clientelistas en las que funciona el nepotismo, el “mandarinato”, el amiguismo o el “tener que ser la cuerda de...” o “de la mafia de...” para poder medrar o promocionar.
- La inexistencia de prácticas o de mecanismos objetivos para la evaluación del desempeño individual y del mérito.
- La inexistencia de poderes de contrapeso internos.
- La existencia de “vacas sagradas” o “personas que se sienten invulnerables” o “impunes” para poder perpetrar todo tipo de arbitrariedades o agresiones sin llegar a ser sancionados por ello.
- La indefinición de derechos y obligaciones de los trabajadores.
- El tener muchos jefes y un trabajo poco definido (como es el caso de los trabajadores sanitarios que, a menudo, tienen varias líneas jerárquicas de *reporting*, con diferentes y a veces contradictorias órdenes u objetivos que cumplir).
- La inexistencia de representación de los trabajadores.

- La confusión de lo público y lo privado.
- Las prácticas no éticas o inmorales (la compra de voluntades, los sobornos, la corrupción generalizada...).
- Los ambientes laborales estancos y opacos, en los que todo es secreto y nada se sabe, que fomentan que las agresiones y violencias pasen desapercibidas y no haya testigos de ellas.
- El concepto patrimonialista de la función de dirección o “síndrome del cortijo”: “esto es mío y hago lo que quiero”.

2.5. Efectos en la salud del trabajador víctima de acoso psicológico laboral

Considerando que en la actualidad no existe regulación respecto a la prevención y sanción del acoso psicológico en el trabajo o acoso psicológico laboral en la legislación ecuatoriana, no se pueden precisar las consecuencias jurídicas de esta conducta, pero sí se pueden remarcar los efectos perniciosos que tiene esta práctica en la salud e integridad del trabajador acosado y en la organización en la que se desempeña.

Ciro Darío Pazmiño señala que “las consecuencias jurídicas, es decir, la posibilidad de establecer sanciones contra el acosador, deben ser el resultado de la acción dolosa e intencional de causar un daño al trabajador. El daño debe ser evidente, y por tanto posible de probar, la sola presunción no constituye razón suficiente para la existencia del acoso” (Pazmiño, 2008). Es decir, como menciona el propio autor consultado, “si no existe la voluntad de acosar, mal hablaríamos de hostigamiento psicológico, podríamos estar frente a figuras diferentes como el estrés laboral o un síndrome de persecución infundamentado por parte de quien se considera víctima” (Pazmiño, 2008). Estas distinciones son importantes para evitar confusiones, y, sobre todo, para sobrevalorar una situación negativa que pueda estar viviendo un trabajador, y que eventualmente puede derivar en acusaciones falsas a los presuntos acosadores.

Pazmiño aclara además que “no debemos olvidar que la finalidad del acoso [es] la exclusión voluntaria mediante una renuncia, o provocada por medio de una sanción consecuencia de un trabajo realizado defectuosamente por parte del trabajador acosado” (Peralta, 2004).

Además de la voluntad de causar daño, se debe considerar la reiteración del acoso, que “es el elemento infaltable al momento de valorar el acoso psicológico. Como habíamos aclarado antes, son múltiples las herramientas de las que se puede valer el acosador para alcanzar su fin y es la reiteración de ellos, la única que permite que esas se constituyan en acoso” (Pazmiño, 2008).

La mayor parte de la bibliografía consultada, señala que esta reiteración debe darse en un período aproximado de seis meses, y aunque Pazmiño (2008) discrepa con esta posición, señalando que debería esperarse máximo dos meses, la realidad nos demuestra que en un período tan corto, de dos meses, pocas veces es clara la intención de hostigamiento, o que incluso puede ser un error de percepción de la supuesta víctima, debiendo el trabajador, en consecuencia, tener clara la situación de la cual forma parte, antes de proceder jurídicamente, excepto en aquellos casos en que la reiteración sea de una periodicidad peligrosa (digamos, a diario), lo que podría degenerar en situaciones insostenibles en el ambiente laboral.

Solo en este caso se podría proceder en un tiempo incluso menor al señalado por Pazmiño, pero sin perder de vista lo que indican los estudios consultados: que la intensidad puede variar según el acosador, que puede presionar más o menos, puede medir la resistencia de la víctima e incluso puede estratégicamente dejar de ejercer dicha presión durante un tiempo, para retomarla luego con mayor alevosía. No existen situaciones que se copien, variarán de un trabajador acosado a otro, de un grupo acosador a otro, e incluso del mismo grupo acosador respecto a dos o más trabajadores diferentes.

La tesina defendida por Pazmiño, consultada para este segmento, discrepa con la doctrina consultada en cuanto a la frecuencia e intensidad, pero los criterios parecen algo apresurados al sugerir que la frecuencia de una vez a la semana en actos de hostigamiento debería considerarse suficiente para que el trabajador inicie las acciones judiciales correspondientes, pero la teoría básica es clara al respecto, no existiendo contradicciones, sino que presenta diversas situaciones que pueden darse en el contexto del acoso psicológico laboral, por lo que no se menciona en detalle los puntos de vista del autor consultado. En realidad, cada situación de acoso es única, y si bien es necesario identificar pautas que sean generales, no lo serán en todos los casos, y en base a los criterios y fundamentos de lo que se entenderá por acoso psicológico laboral, se deben plantear las medidas correspondientes en las esferas jurídica, laboral y social.

Continuando con la exposición, Pazmiño recuerda que otro requisito para hablar del acoso psicológico laboral es la existencia de un daño efectivo, argumentando que la presencia del daño debe ser entendida como “los trastornos físicos y psicológicos que presenta la víctima. Este elemento es importante ya que dentro de una acción podría ser utilizado como prueba para demostrar la existencia del hostigamiento, pues esos trastornos ayudarían al juzgador a la fijación de la indemnización que deberá pagar el hostigador. Es necesario aclarar que la existencia de daños físicos y psicológicos puede causar invalidez o imposibilidad de la víctima de integrarse nuevamente al mercado laboral” (Pérez, 2010).

Por tanto, vemos que el acoso psicológico laboral se encuentra dentro del grupo de los llamados riesgos psicosociales que son los que menor tratamiento legislativo han tenido hasta ahora en nuestro ordenamiento jurídico, incluso menor que los riesgos ergonómicos (de adaptación de los medios físicos a las capacidades y posibilidades físicas e intelectuales del trabajador).

2.6. Proyectos de acción social

Un proyecto social es aquel cuyo propósito es cambiar las condiciones de vida de las personas, mejorando la vida diaria de la sociedad en su conjunto o, al menos, de los grupos sociales más vulnerables. Se debe tomar en cuenta que los proyectos sociales pueden ser desarrollados por el gobierno, así como por organizaciones no gubernamentales (ONG), asociaciones o incluso por empresas privadas (Ander-Egg & Aguilar, 2012). Lo más frecuente es que un proyecto social apunte a satisfacer una necesidad básica de las personas, buscando, por lo general, mejoras en los campos de la educación, la vivienda, la salud o el empleo.

El proyecto social busca mantener el equilibrio entre tres puntos fundamentales que le dan sentido a su existencia: la fragilidad del individuo, que puede desembocar en una carencia, la cual debe ser resuelta a través de la responsabilidad del trabajador social. A medida que aumenta uno de sus extremos, disminuye el otro (Barona, 2010).

Para llevar a cabo un proyecto social es necesario un esfuerzo importante, que conjugue diversos elementos y recursos. En primer lugar, se debe elaborar un sistema que permita identificar y ordenar las prioridades, de manera que existan objetivos claros y que sea posible atenderlos todos. Entonces se debe proceder a conseguir

las herramientas adecuadas para resolver cada problemática, ya que de nada sirve actuar sin firmeza o con las soluciones inapropiadas (Cohen & Franco, 2010).

Aunque pueda parecer injusto para algunas personas, es muy importante saber escoger los problemas que tengan una solución posible con las energías y los recursos de los cuales se dispone, del mismo modo que los médicos y los rescatistas deben enfrentar la difícil decisión de salvar a aquellos que tienen más posibilidades de sobrevivir (Barona, 2010).

Además de la acción y de la observación de la sociedad, los trabajadores sociales deben reservar un momento para la reflexión y la autocrítica; solamente si aprendemos de nuestros errores y somos capaces de resolverlos estaremos en condiciones de ofrecer una mano a los demás. Evaluar el propio desempeño es un signo de humildad, uno de los valores fundamentales de toda persona que quiera dedicar su vida a la puesta en marcha de proyectos sociales (Ander-Egg & Aguilar, 2012).

2.7. Marco conceptual

En este estudio se aplicaron los siguientes conceptos:

Acoso psicológico: conjunto de acciones por las que se hostiga a una persona mediante la burla, el desprecio, el sabotaje o la indiferencia (Sáez & García, 2010).

Autoestima. Evaluación que hace y mantiene la persona en referencia a sí misma y de cómo se siente, expresando una actitud de aprobación o desaprobación (Rodríguez, 2014).

Carga de trabajo: Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se obligado el trabajador durante su jornada laboral (Molina, 2007).

Carrera profesional: Hace referencia a los planes de formación y a las posibilidades de promoción y a la proyección profesional dentro de la organización (Hirigoyen, 2001)

Clima laboral: condiciones psicológicas y emocionales agradables o no para un trabajador (Velásquez, 2007).

Clima organizacional: Es el conjunto de características de la organización, desde el punto de vista que los trabajadores tienen de los factores y estructuras del sistema organizacional de la empresa (Molina, 2007).

Desarrollo profesional. Alude a las posibilidades a disposición del personal respecto a formación y promoción profesional (Pérez, 2010).

Estilo de mando: Hace referencia a la forma de dirección y liderazgo de una organización. Influye en el clima laboral y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes. Puede ser: autocrático, democrático, *laissez faire* (dejar hacer) y paternalista (Velásquez, 2007).

Estrés de rol: Se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende la ambigüedad el conflicto y la sobrecarga de rol, que es la acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa (Pérez, 2010).

Estrés laboral: Surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. Se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.) (Peralta, 2004).

Prevención. Disposición anticipada para reducir o controlar un riesgo. Se busca que un perjuicio eventual no se materialice. Es mejor invertir en prevención que en un tratamiento paliativo (González, 2012).

Trabajo. Actividad remunerada que permite el incremento de la riqueza mediante la producción de bienes y servicios (Serrano, 2018).

2.8. Marco legal

En la Constitución de la República no se especifica nada sobre el acoso laboral en el sentido que se da en esta investigación. Solo el artículo 331 establece la garantía para el acceso al empleo de las mujeres, evitando toda forma de discriminación o acoso, pero planteado de forma general, en los siguientes términos:

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades.

Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

CAPÍTULO III.

3.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo, pues permite señalar las características principales de la institución seleccionada, determinando las estrategias institucionales para prevenir el acoso psicológico laboral en la misma.

Además, tiene un diseño de investigación transversal, ya que la información será recolectada en un momento único mediante las técnicas e instrumentos requeridos.

3.2. Métodos de investigación

Método Deductivo: se partirá por los lineamientos teóricos generales relativos al clima laboral y el acoso psicológico en el trabajo, para analizar los casos particulares.

3.3. Enfoque de la investigación

Enfoque Cuantitativo: se busca analizar la situación real de la institución educativa, identificando sus debilidades en lo relativo al clima laboral, aplicando la técnica de encuesta a los educadores.

3.4. Alcance de la investigación

Esta investigación tendrá un alcance descriptivo.

3.5. Población de estudio

Personal docente, administrativo y de servicio de la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavallo”.

3.6. Unidad de análisis

Trabajadores de las áreas administrativa, docente y de servicio de la Escuela de Educación Básica seleccionada.

3.6.1. Selección de la muestra

Debido al tamaño de la población, bastante reducida, se prescinde de una muestra, aplicándose la técnica del censo, es decir, incluyendo a todos los administrativos educadores y personal de servicio de la institución educativa seleccionada.

Tabla 1-3. Muestra de la investigación

Sección	NUMERO DE COLABORADORES
Administrativos	9
Docentes	47
Personal de Servicio	4
Total personal	60

Elaborado por: Ximena Núñez, 2018.

CAPÍTULO IV

4.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

En este apartado se presentan los resultados de la aplicación del Barómetro Cisneros V, diseñado por el psicólogo español Iñaki Piñuel, uno de los más acreditados expertos en el tema del mobbing o acoso psicológico laboral. Se analizan a continuación los resultados estadísticos de la aplicación del instrumento.

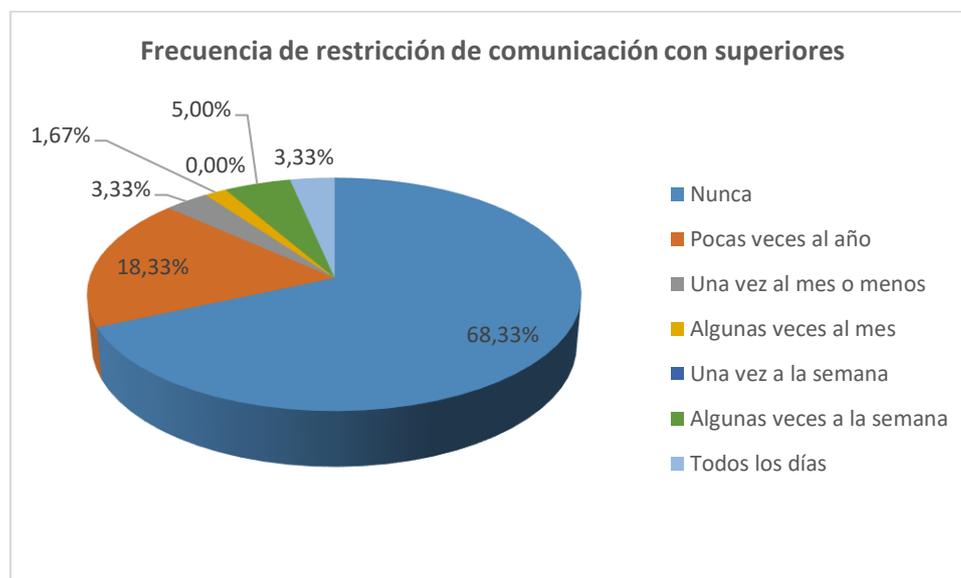


Figura 1-4. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura nos da a notar que el mínimo porcentaje afirma haber tenido el problema de que su superior restringiera sus posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con él en una frecuencia de algunas veces al mes. Es decir, el índice de existencia de acoso laboral o moral es bajo, y tampoco existe un riesgo de que este se pronuncie. Se evidencia la existencia de un ambiente de trabajo adecuado.

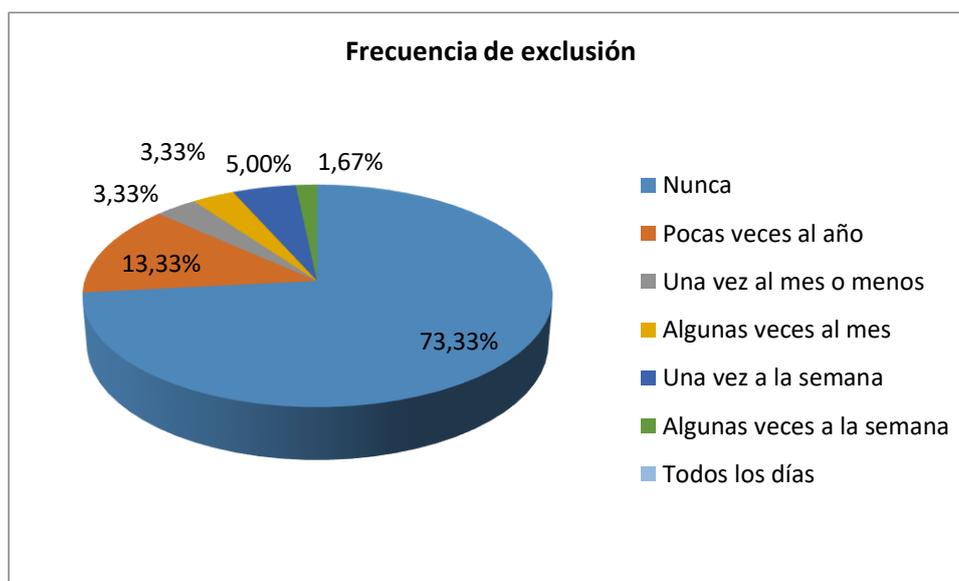


Figura 2-4. Me ignoran, me excluyen o me hacen a un lado, fingen no verme

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura nos dice que el porcentaje más bajo de encuestados afirma tener estos problemas algunas veces a la semana. Reconocen que han sido ignorados, excluidos, hechos a un lado, o fingen no verlos, lo que claramente evidencia que se puede implementar estrategias para evitar un sentimiento de acoso laboral, a pesar de ser un número bajo, siempre es necesario

prevenir este tipo de sentimientos, se puede utilizar charlas y constantes eventos que promuevan un buen trato e integración.

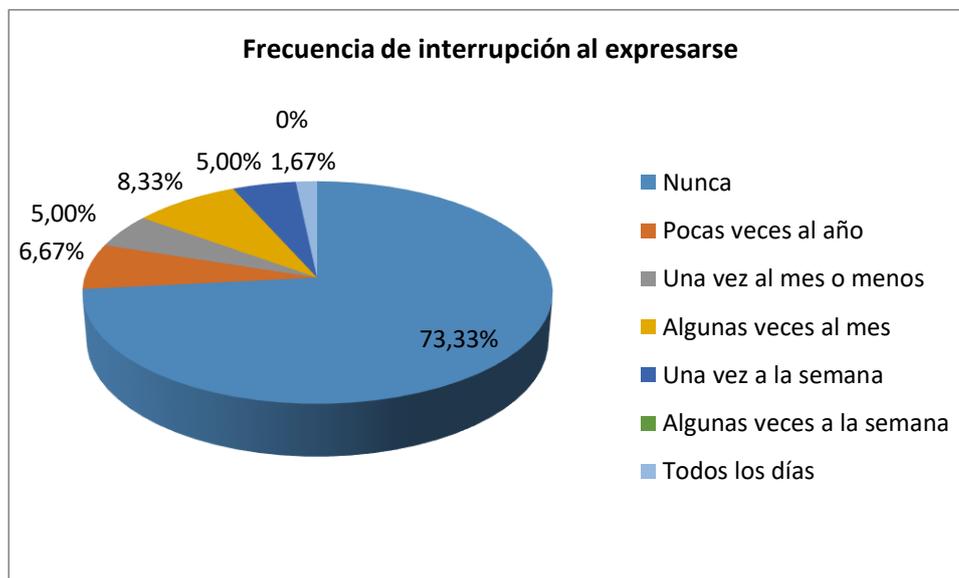


Figura 3-4. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura revela la existencia de un porcentaje mínimo de personas encuestadas que señalan sufrir de interrupciones continuas, impidiéndole expresarse libremente y son víctimas de esto en una frecuencia de todos los días. Lo que nos muestra que el riesgo de existir mobbing en la institución es sumamente bajo.

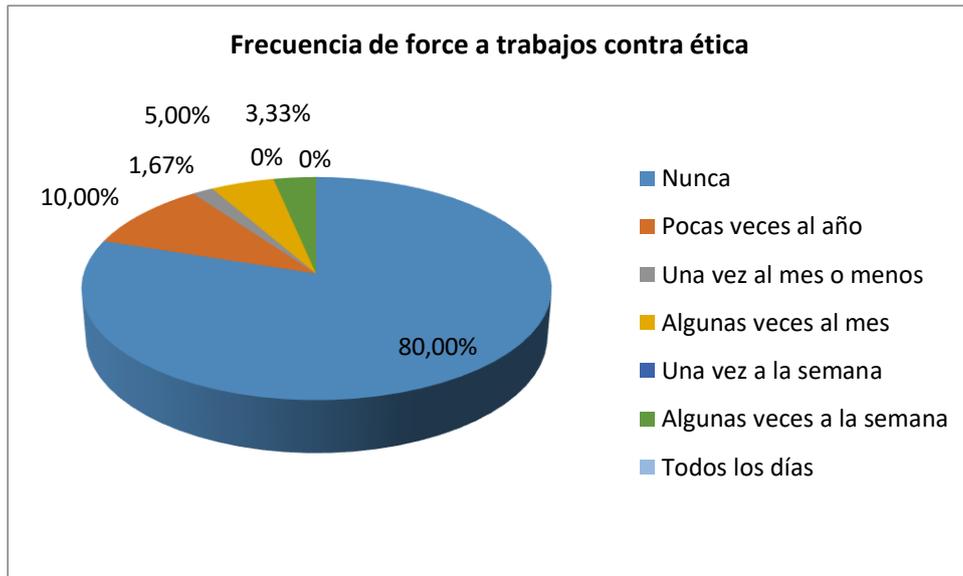


Figura 4-4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura muestra el porcentaje más bajo (1,67%) de las personas encuestadas, aducen haberse visto forzadas a proceder en contra a sus principios y su ética, realizando trabajos en contra de su voluntad. Esto sucede “una vez al mes o menos”, lo que implica una alerta sobre el particular siendo un importante referente para la investigación ya que es necesario tomar las prevenciones adecuadas para que no se genere un acoso moral.

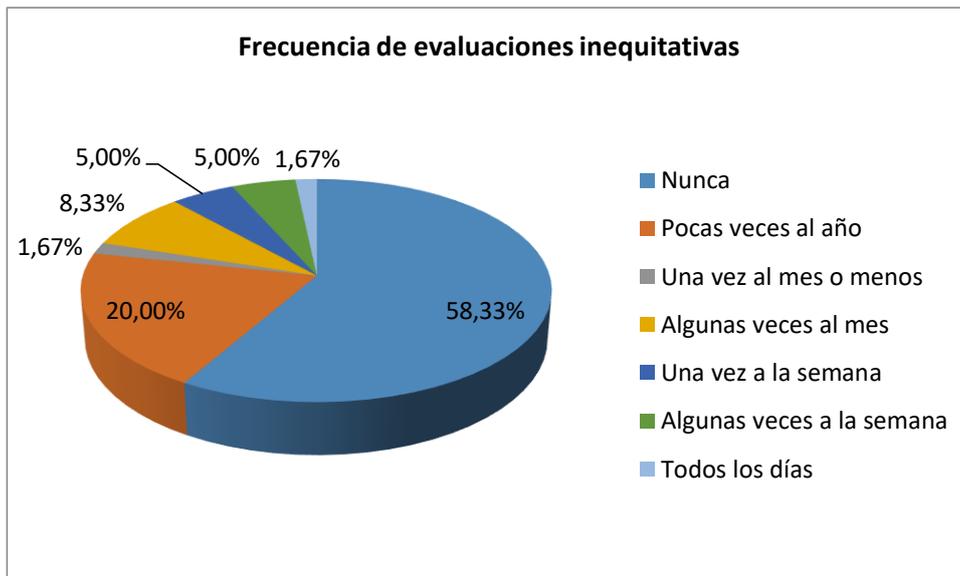


Figura 5-4. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura nos permite evidenciar la existencia de trabajadores que, perciben la presencia de una evaluación injusta e inequitativa en frecuencias particularmente estrechas como una vez al mes o menos y todos los días; no son valores que nos permiten aducir que existe un real acoso laboral, pero si un valor que nos ayuda a conocer la percepción del ambiente de trabajo de algunos colaboradores, lo que conlleva la toma de medidas pertinentes para prevenir una pronta aparición de mobbing.

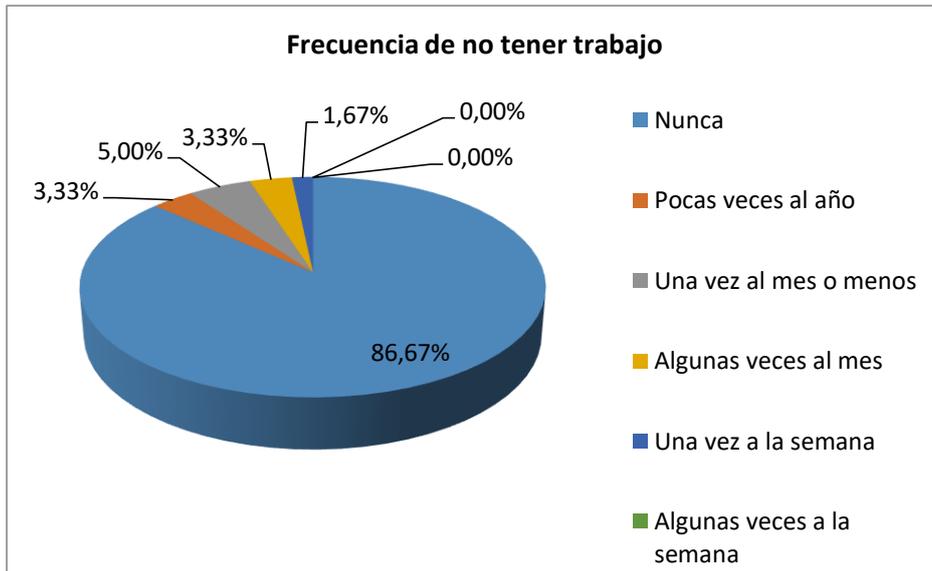


Figura 6-4. Me dejan sin ningún trabajo qué hacer, ni siquiera por iniciativa propia

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura nos arroja como dato que son mínimos los porcentajes de encuestados que indican ser dejados sin ningún trabajo; con frecuencias de una vez a la semana. Esto indica que no existe mobbing en el aspecto de falta de trabajo para el empleado. Y tienen distribuido su carga horaria de manera correcta y conforme.

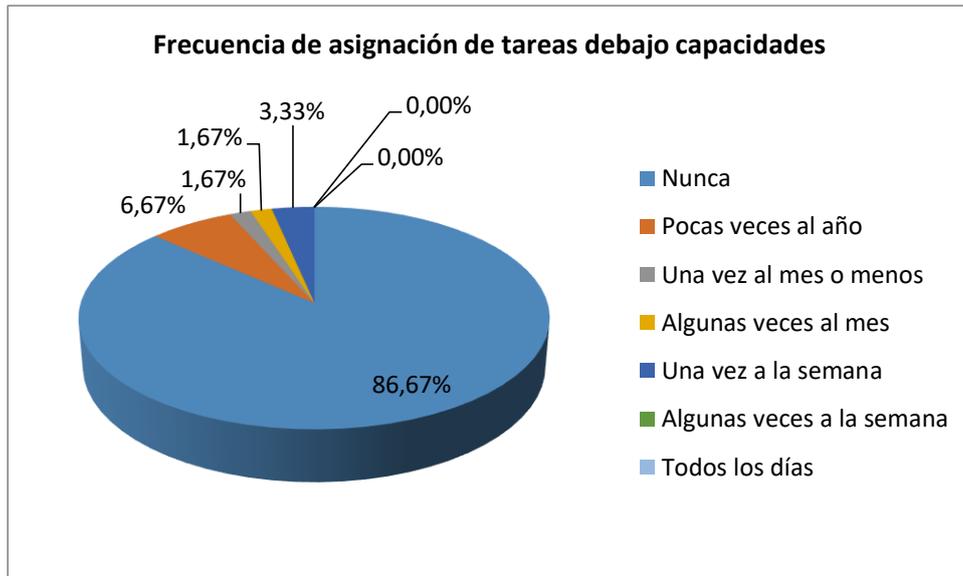


Figura 7-4. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o de mis competencias

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

En la figura observamos que el 3,33% de las personas comentan que les asignan tareas o trabajos por debajo de su capacidad profesional o de sus competencias una vez a la semana. Con esto un mínimo índice indica el desagrado hacía el empleado o los empleados, con el afán de minimizar sus capacidades profesionales y competencias, cumpliendo las normativas sobre el derecho del trabajador, que son el de proteger en todo ámbito a sus empleados.

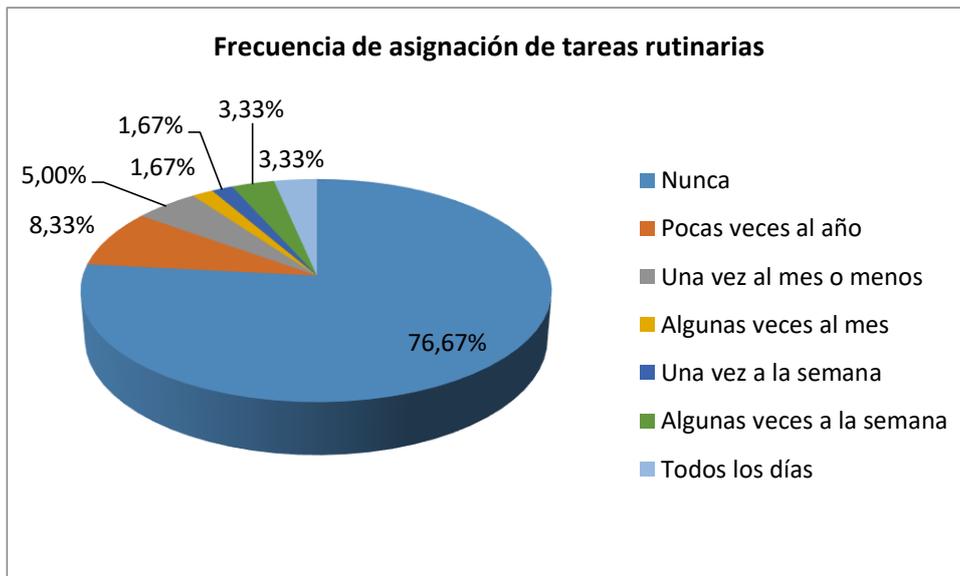


Figura 8-4. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

El porcentaje más bajo (1,67%) de encuestados señalan que les asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno en una frecuencia de una vez a la semana, es decir, que no existe un alto riesgo de existir mobbing, puesto que al ser un porcentaje sumamente bajo deja claro que el ambiente de trabajo es el más adecuado y su actividades y desempeño son valorados.

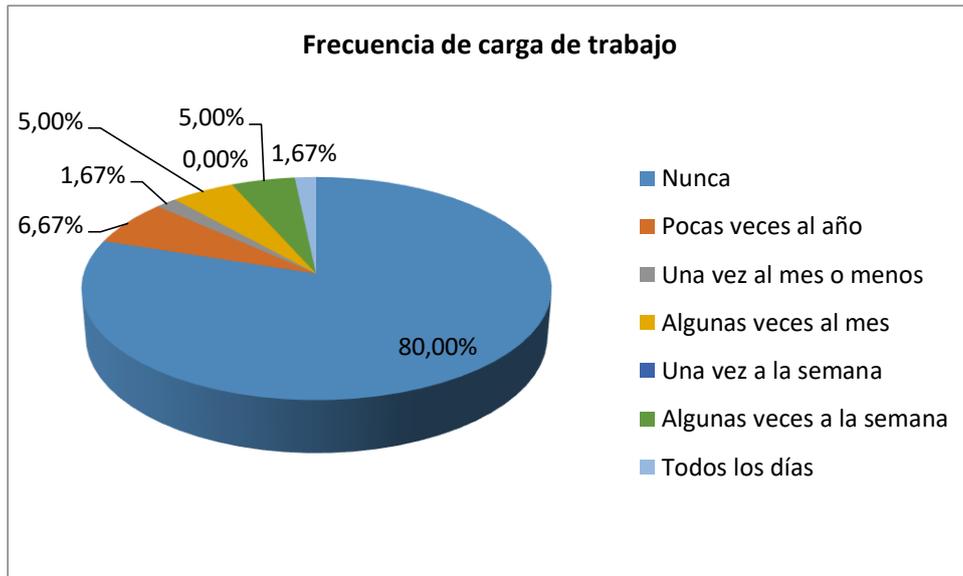


Figura 9-4. Me abruma con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

En la figura se aprecia la existencia de pocas personas que afirman ser abrumados con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada con frecuencia de todos los días. Lo que claramente evidencia que la gran mayoría están conformes con su carga de trabajo y que el riesgo de existir un acoso psicológico laboral es nulo.

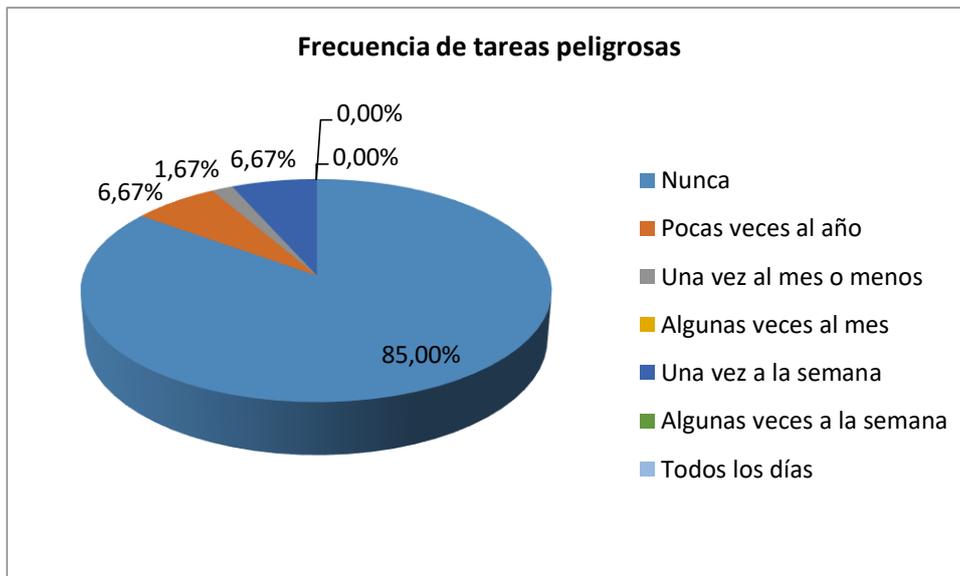


Figura 10-4. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Se determina que el porcentaje más bajo (6,67%) tuvo el problema de que le asignaran tareas que pusieran en peligro su integridad física o su salud a propósito, dado pocas veces al año, lo cual permite ver que a pesar de ser un porcentaje bajo y no se puede aseverar la existencia de mobbing, es necesaria la implementación de estrategias preventivas ya que este es un punto sumamente importante sobre el cual el trabajador cuenta con normativas que lo amparan. En el código del trabajo existe el estatuto de protección y otro que habla acerca de las condiciones sobre las que se debe desarrollar.

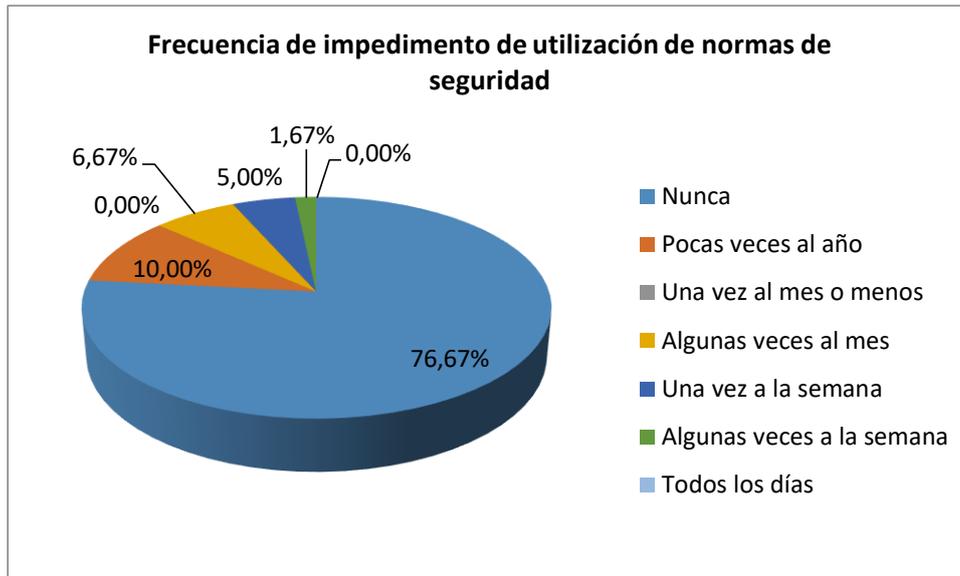


Figura 11-4. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura indica que el porcentaje más bajo percibió el impedimento a adoptar las medidas de seguridad necesarias para realizar su trabajo con la debida seguridad, aunque esporádicamente. Es necesario a manera de actividad el informar de forma constante a los empleados acerca de las seguridades y su correcta utilización; puesto que este tema es uno con más alto índice para propiciar el acoso laboral.

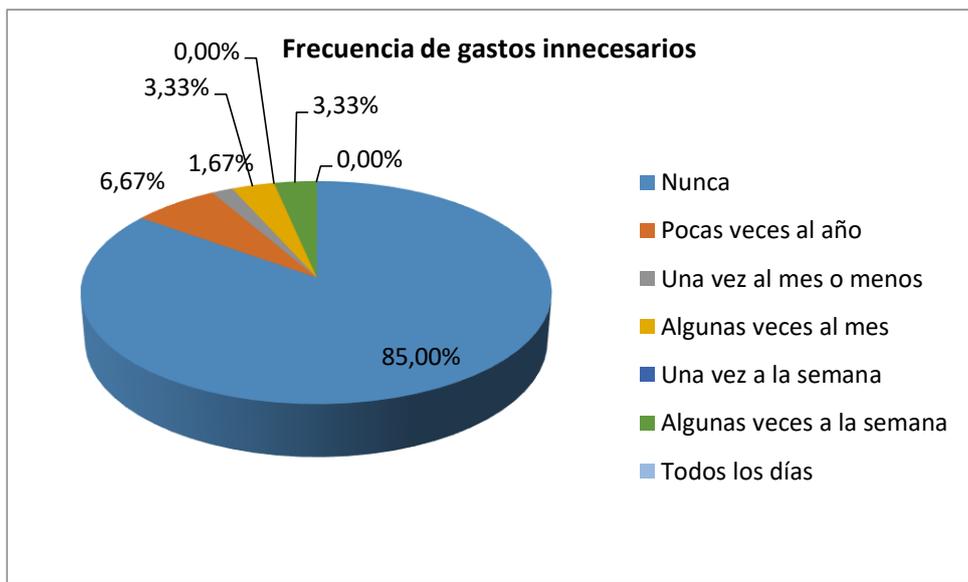


Figura 12-4. Se me ocasionan gastos innecesarios con intención de perjudicarme económicamente

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura determina que el porcentaje más bajo de las personas encuestadas (1,67%) percibió la provocación de gastos innecesarios intencionados para perjudicarlos. Al ser un porcentaje mínimo no existe riesgo de problemática de mobbing.

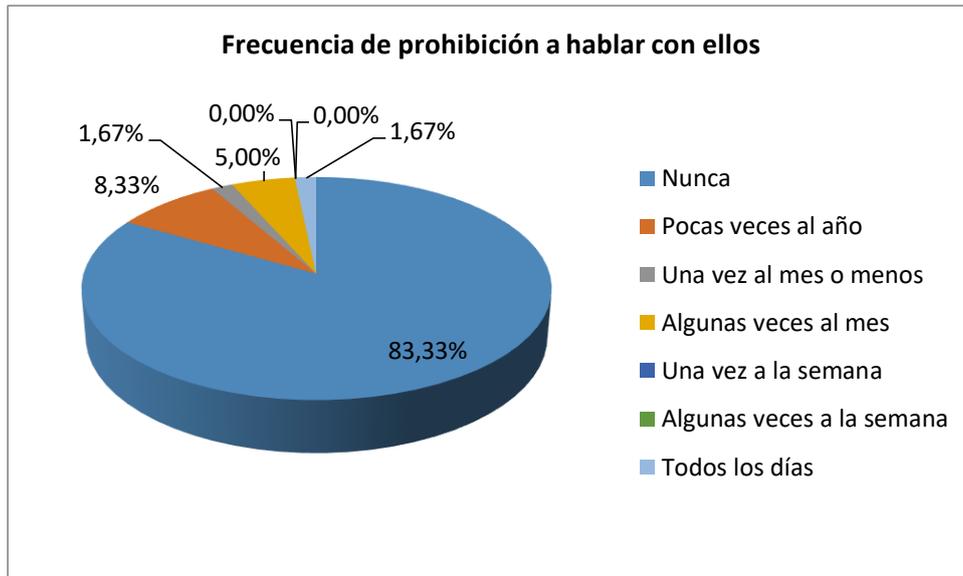


Figura 13-4. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura ratifica que existe un cierto número de encuestados (trabajadores) que sienten la prohibición a hablar con ellos. No es un porcentaje mínimo y es necesario el ahondar en este tema, implementado estrategias de retroalimentación como reuniones donde se pueda manifestar el porqué de este sentimiento. Tomando en cuenta que viéndolo desde un punto de vista reglamentario (reglamento interno de la institución) se puede tergiversar la perspectiva de la prohibición.

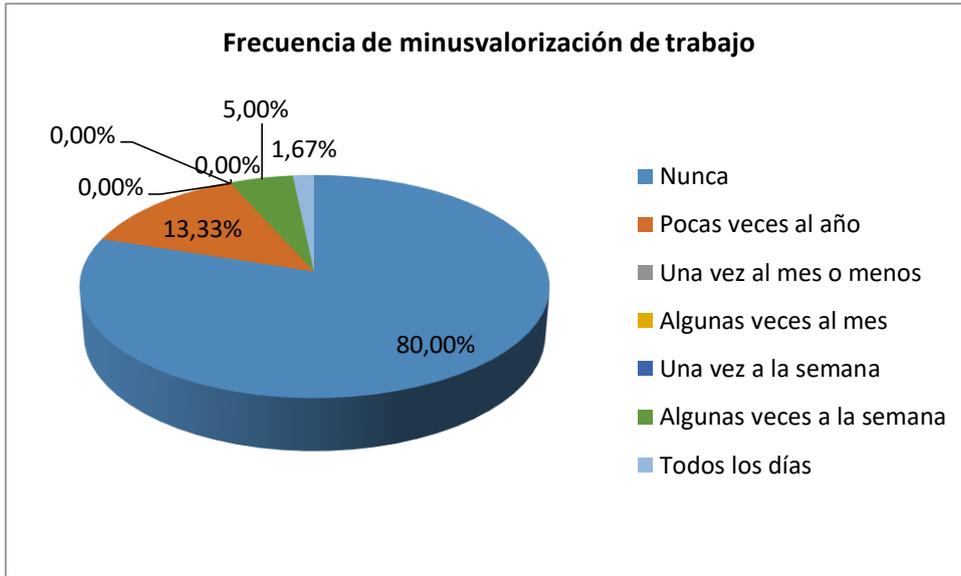


Figura 14-4. Minusvaloran y desechan mi trabajo, no importa lo que haga

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

En esta figura se observa que el 80,00% de las personas encuestadas considera que nunca se minusvalora su trabajo, mientras que el porcentaje más bajo (1,67%), señala tener ese problema todos los días, al contrastar estos dos valores se puede evidenciar fácilmente que no existe riesgo de mobbing.

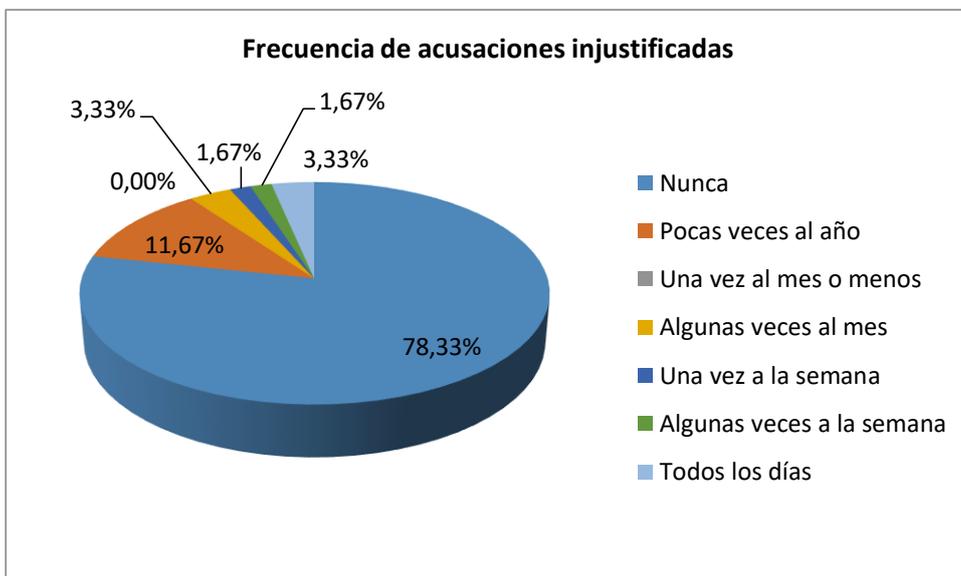


Figura 15-4. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

En esta figura se observa que el porcentaje más bajo de las personas encuestadas (1,67%) fue acusada injustificadamente de incumplimiento, errores, fallos, incorrectos y difusos, con una frecuencia de algunas veces a la semana y también una vez a la semana, mientras que el siguiente porcentaje significativo (11,67%) afirma haber tenido ese problema pocas veces al año, lo que ratifica la no existencia de mobbing.

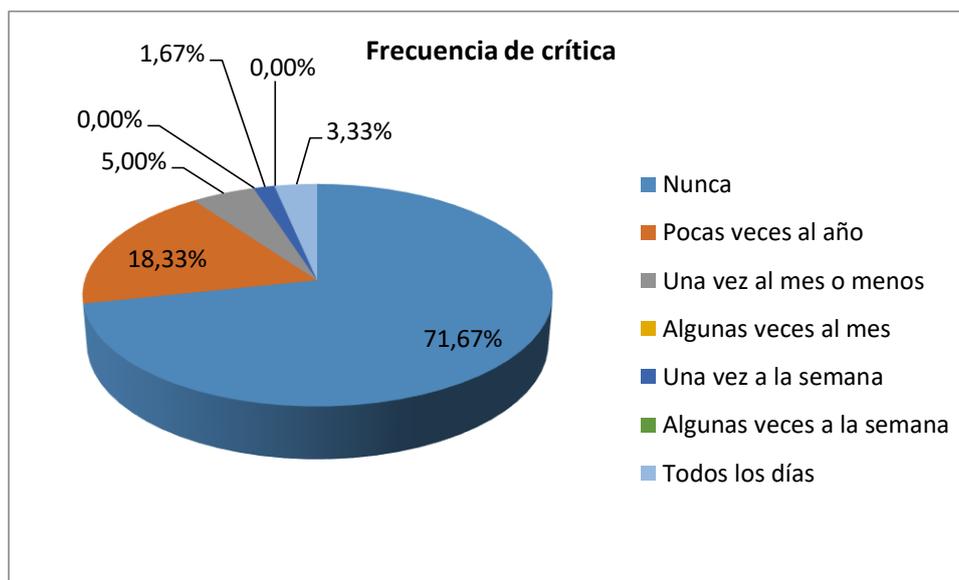


Figura 16-4. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Se identifica la existencia de pocas personas que señalan recibir críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en su trabajo dándose pocas veces al año. Evidenciando el bajo índice de probabilidad de existir mobbing en la institución.

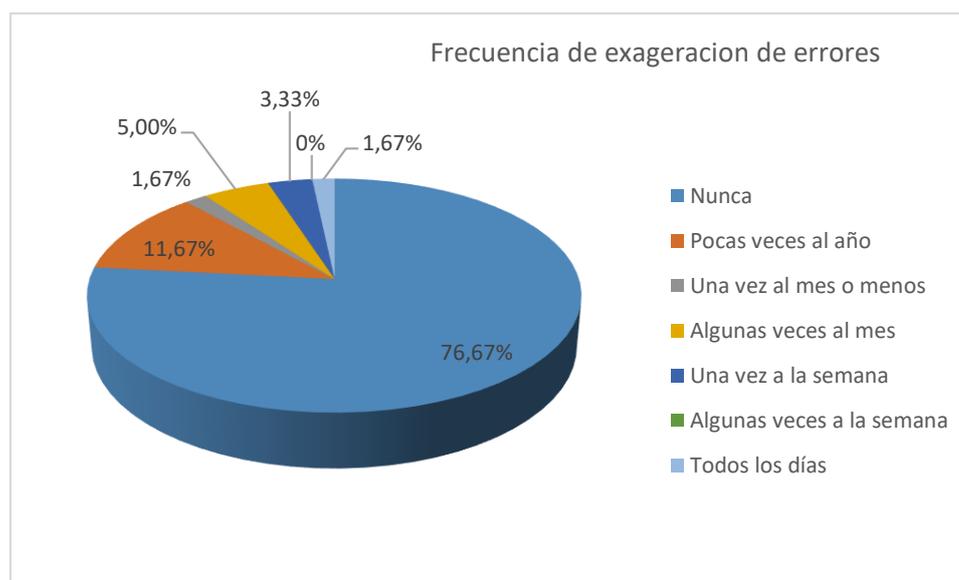


Figura 17-4. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

En este caso, las personas afirman que se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes, aunque el porcentaje de las personas que señalan este comportamiento es bajo, se advierte que éste se da algunas veces al mes en su caso, permitiéndonos ver un caso algo más serio de lo anteriormente comentado, porque existe

una frecuencia mayor a seis meses durante el último año de dicho comportamiento, identificado como acoso psicológico o hostigamiento en el trabajo.

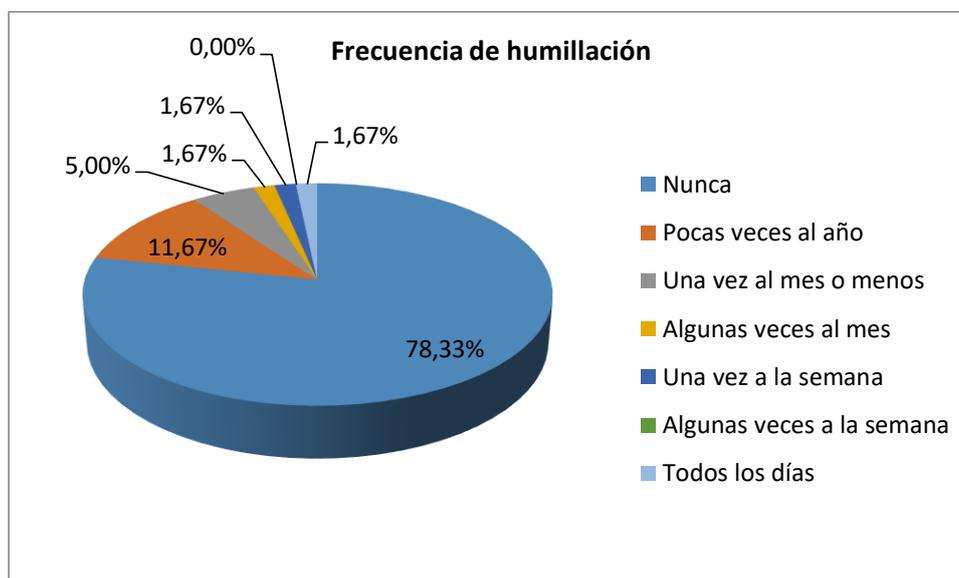


Figura 18-4. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Aquí identificamos la existencia de pocas personas (1,67%) que indican ser humillados, despreciados o minusvalorados en público ante otros colegas o ante terceros todos los días. Al ser el porcentaje mínimo, no se puede asumir la existencia de mobbing ni que existan indicios del mismo.

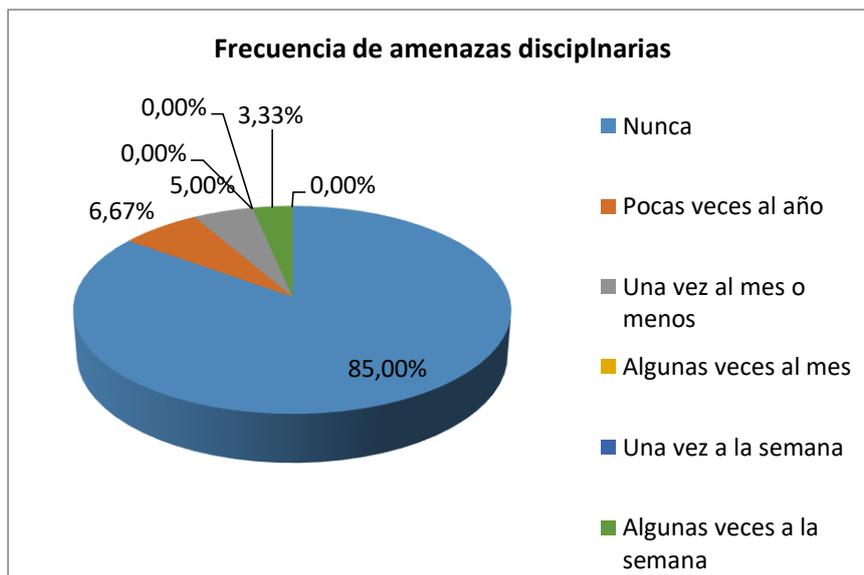


Figura 19-4. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados)

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

En esta figura se observa que el porcentaje más bajo de las personas encuestadas tuvo el problema de ser amenazado con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados), dándose pocas veces al año, aquí se debe aceptar la posibilidad de que al menos haya sido sugerida dicha amenaza, donde las instancias superiores deberían hacer un estudio más detallado de dicho caso, para prevenir la aparición del mobbing. En el código del trabajador estipula y vela por la continuidad de contrato.

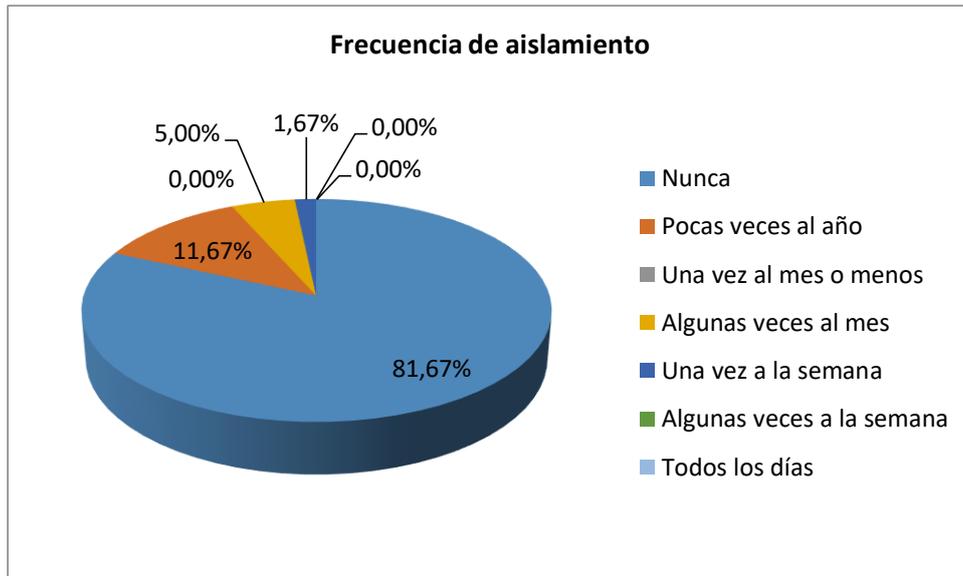


Figura 20-4. Intentan aislarme de mis compañeros, asignándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Pocos trabajadores, comentan el intento de aislarlos de sus compañeros, asignándoles trabajos o tareas que los alejan físicamente de ellos en una frecuencia de algunas veces al mes. No se advierte la existencia de mobbing ya que la frecuencia es sumamente distanciada, es decir, no hay un riesgo de acoso.

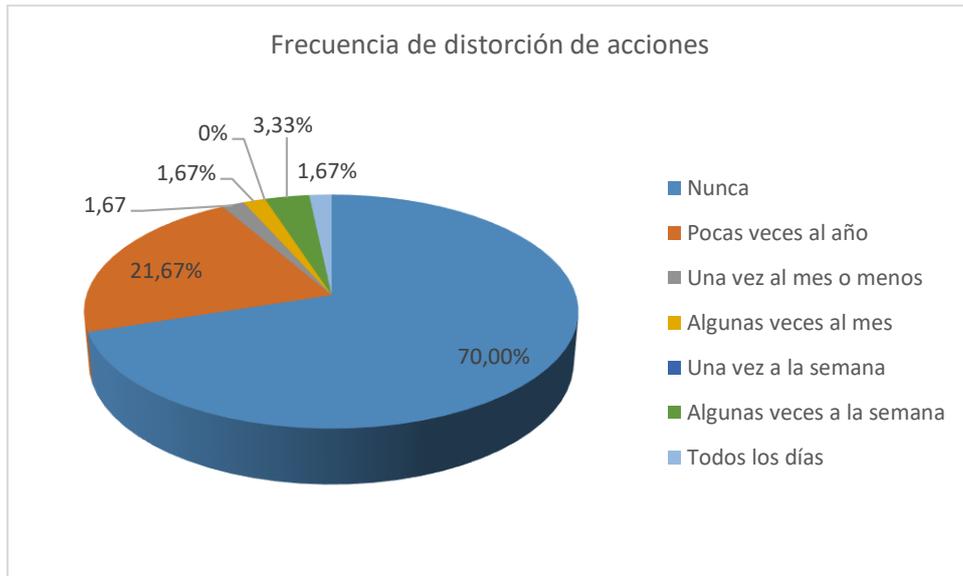


Figura 21-4. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

En la figura identificamos el porcentaje más bajo de las encuestadas (3,33%), afirman que distorsionan malintencionadamente lo que dicen o hacen en su trabajo, con la frecuencia de algunas veces a la semana, lo que confirma la existencia de *mobbing*. Por lo tanto, lo más adecuado sería implementar medidas para mejorar la calidad y las relaciones sociales en el trabajo.

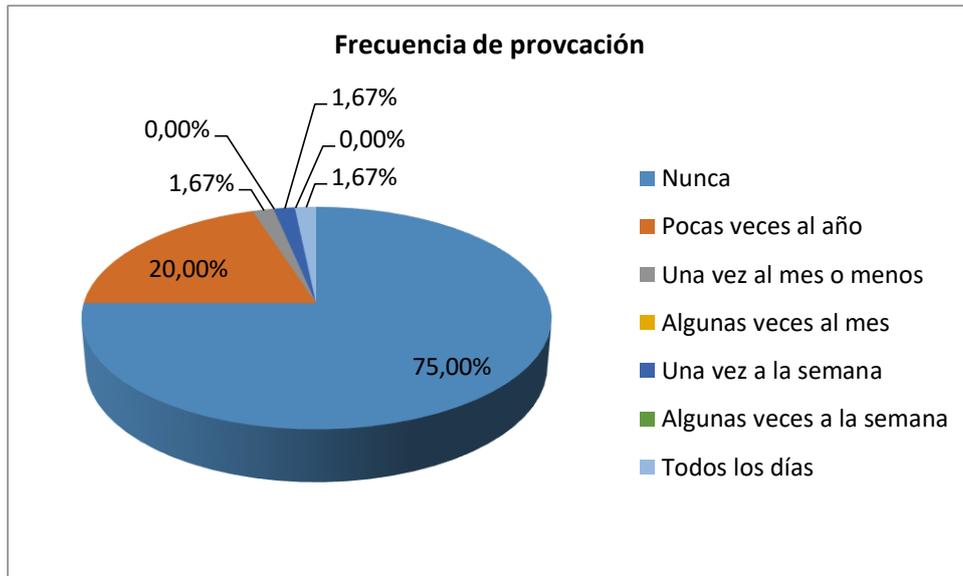


Figura 22-4. Se intenta provocarme cosquillas con el fin de "hacerme explotar"

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

En la figura observamos la existencia de algunas personas, que dicen haber sido provocados con cosquillas con el fin de “hacerlas explotar” en una frecuencia de pocas veces al año. Es un porcentaje considerable pero no alarmante tomando en cuenta que este es un punto clave para la identificación de acoso laboral.

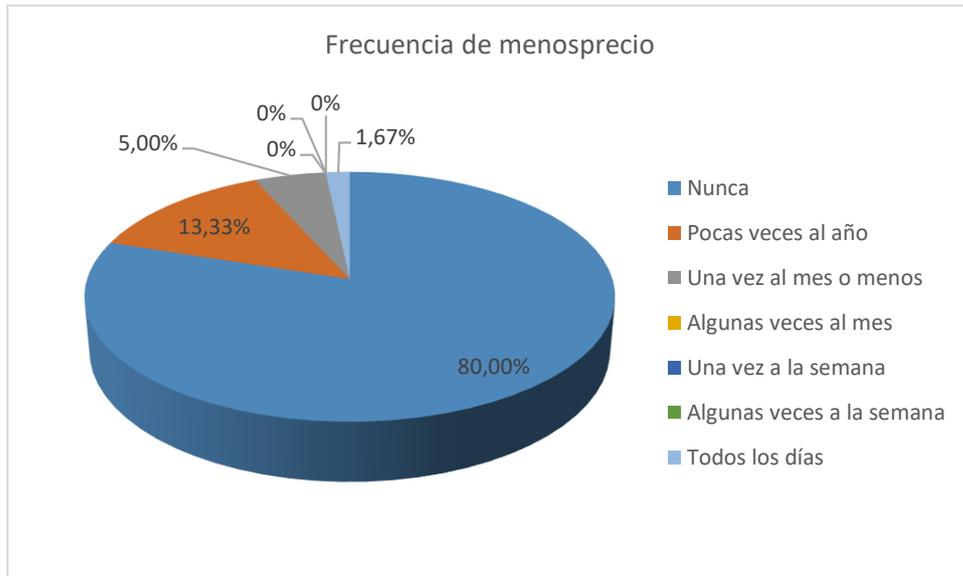


Figura 23-4. Me menosprecian personal o profesionalmente

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

En la figura se advierte que la conducta señalada no se da con una recurrencia elevada, al haberse identificado las frecuencias de nunca, pocas veces al año y una vez al mes o menos. Sin embargo, es necesaria la prevención del mobbing con medidas estratégicas como lo son las reuniones informativas y retroalimentarías.

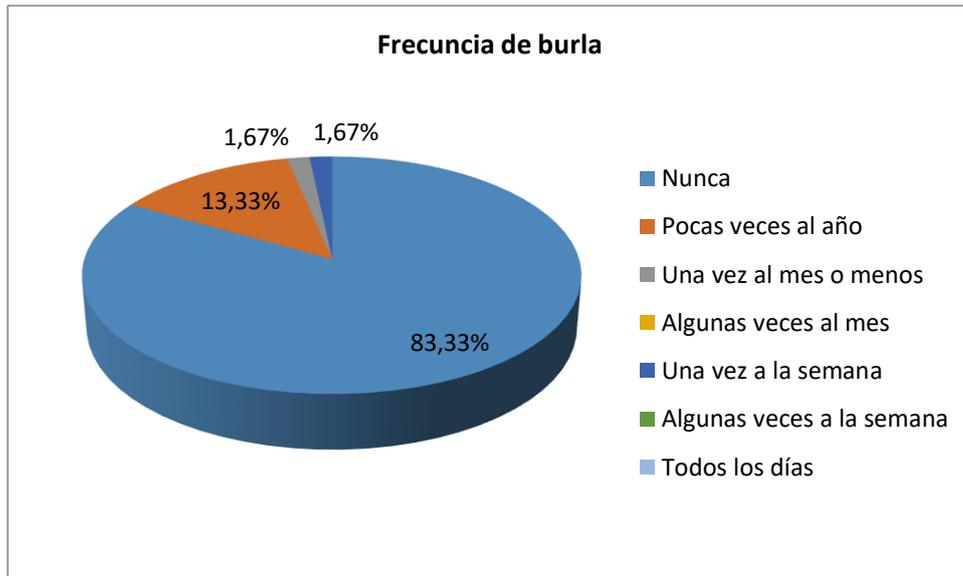


Figura 24-4. Hacen burla sobre mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, caminar, etc.

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Se revela que el porcentaje más bajo de las personas encuestadas afirman que en el grupo (1,67%), con una frecuencia de una vez al mes o menos “hacen burla sobre mí, o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, caminar, etc.”

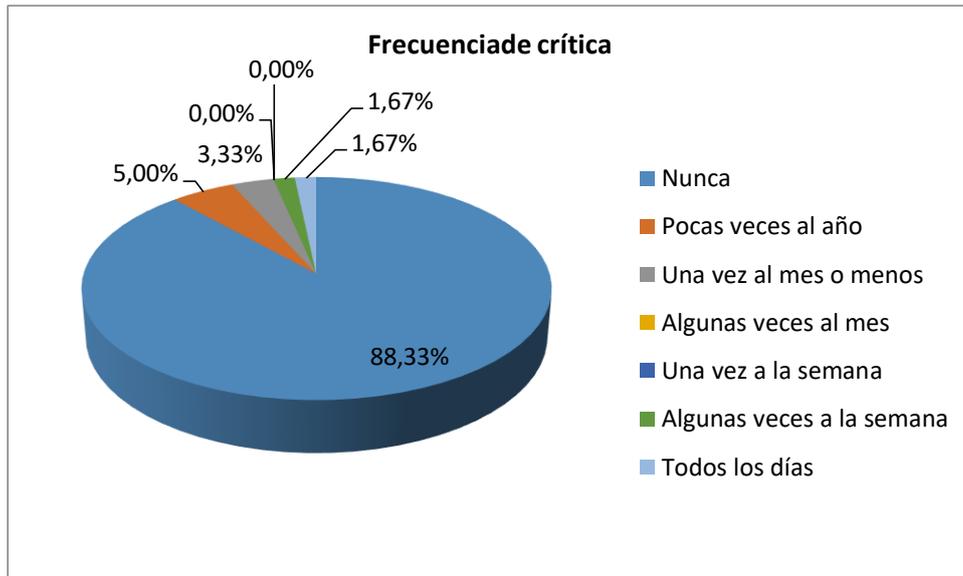


Figura 25-4. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Con la presencia del porcentaje más bajo en las personas encuestadas que denuncian recibir rudas e injustas críticas acerca de su aspecto personal, vemos la clara evidencia que este tipo de comportamientos no ocurre dentro de la institución y no existe riesgo de mobbing.

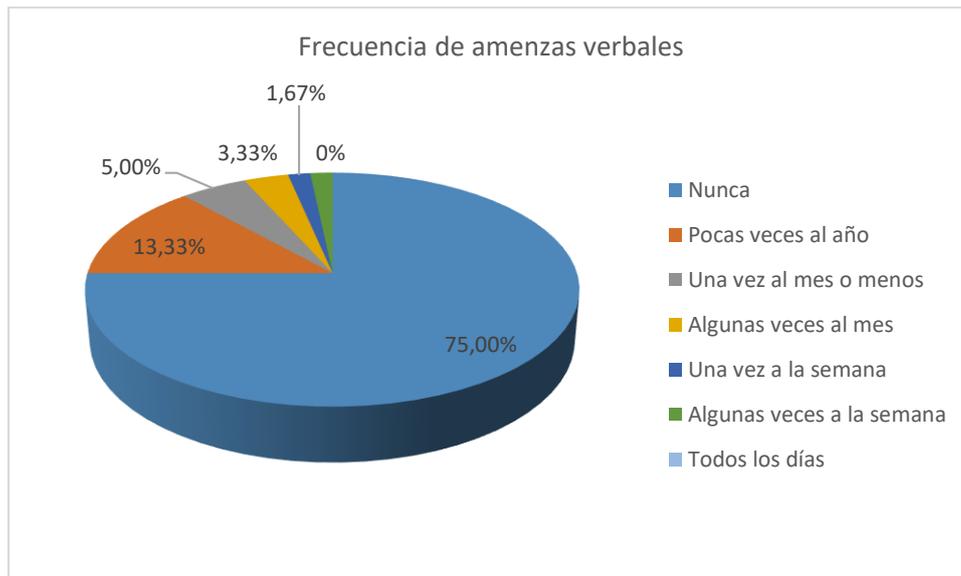


Figura 26-4. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura expone que el porcentaje más bajo de las personas encuestadas (3,33%) indica haber recibido amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios, algunas veces al mes. Estas amenazas, verbales o gestuales, no deben ser permitidas en ninguna institución, y según los datos arrojados en la gráfica la institución no recurre a este tipo de amenazas ni existe por parte de los colaboradores, dejando el índice de riesgo de mobbing bajo.

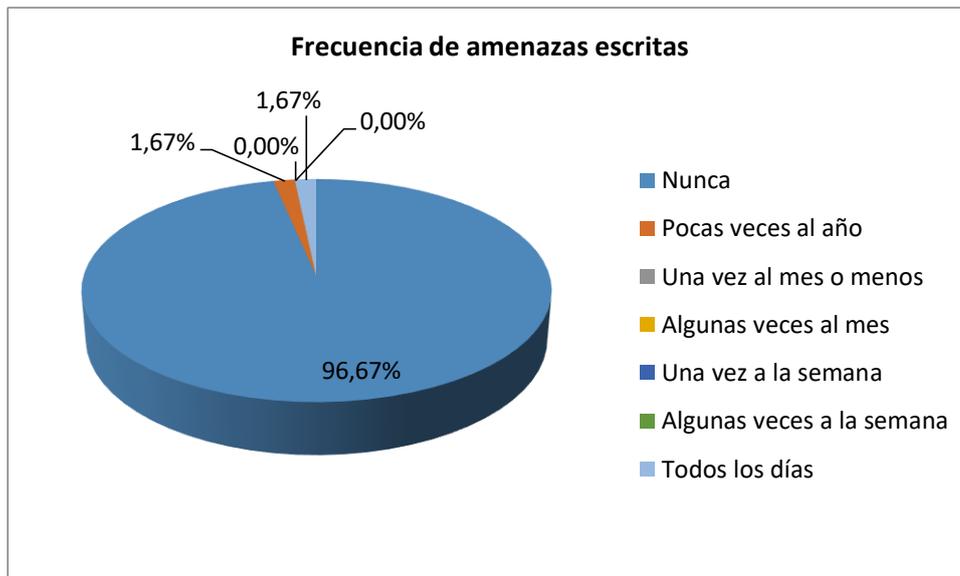


Figura 27-4. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

En la figura vemos que el porcentaje más alto y más representativo (96,67%) es el de las personas que nunca tuvieron el problema de recibir amenazas por escrito o por teléfono en su domicilio. Esto claramente nos permite asumir que no existe acoso laboral.

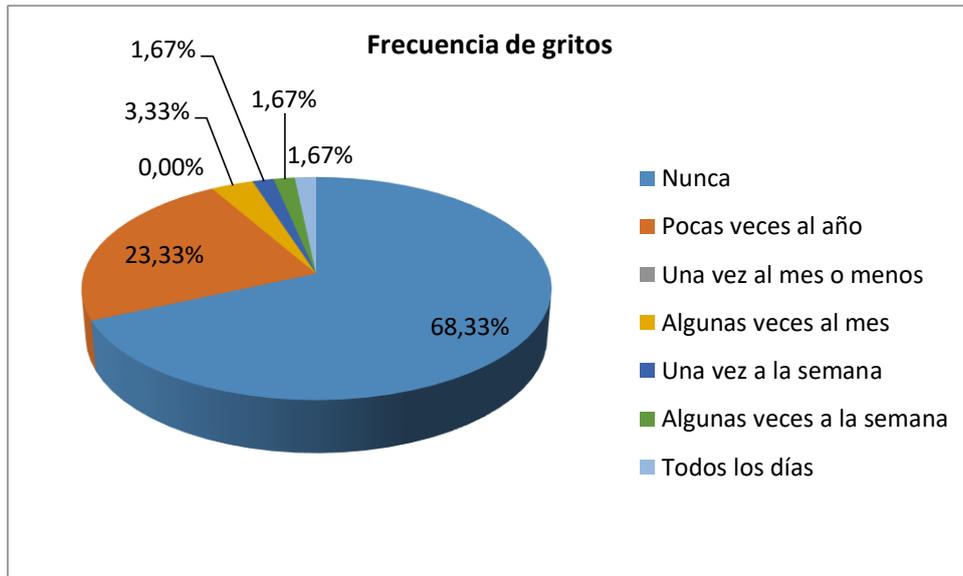


Figura 28-4. Me chillan o gritan, o elevan la voz para intimidarme

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Vemos que se da una falta de respeto en un porcentaje mínimo, el porcentaje más bajo de las personas encuestadas indica que ha sufrido de gritos para intimidación en frecuencia de todos los días. Este dato nos deja en evidencia el riesgo nulo de existir mobbing.

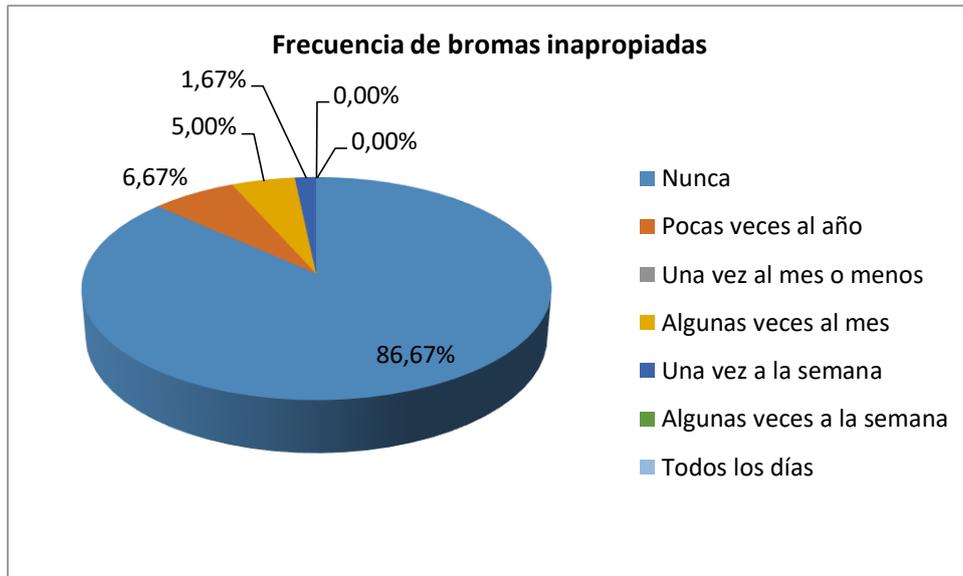


Figura 29-4. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

El porcentaje más bajo de las personas encuestadas afirma algunas veces ser objeto de bromas inapropiadas o crueles, siendo un porcentaje bajo es necesario el considerar una medida preventiva, al inicio puede ser visto como una broma, pero puede desencadenar el mobbing.

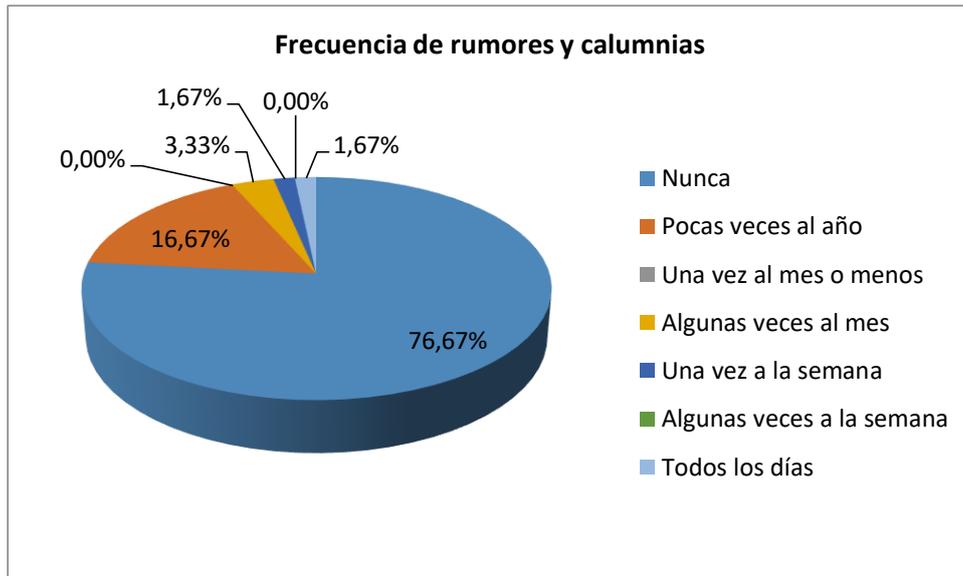


Figura 30-4. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera intencionada

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Se refuerza más este problema con el porcentaje más bajo de las personas encuestadas (3,33%) que mencionan que se inventan y difunden rumores y calumnias acerca de él de manera intencionada, con una frecuencia preocupante (algunas veces al mes). El porcentaje es bajo, ratificando que el índice de riesgo de mobbing es casi nulo. No obstante, siempre es bueno prevenir con estrategias metodológicas como capacitaciones y charlas constantes un buen departamento de recursos humanos ayudará en este punto.

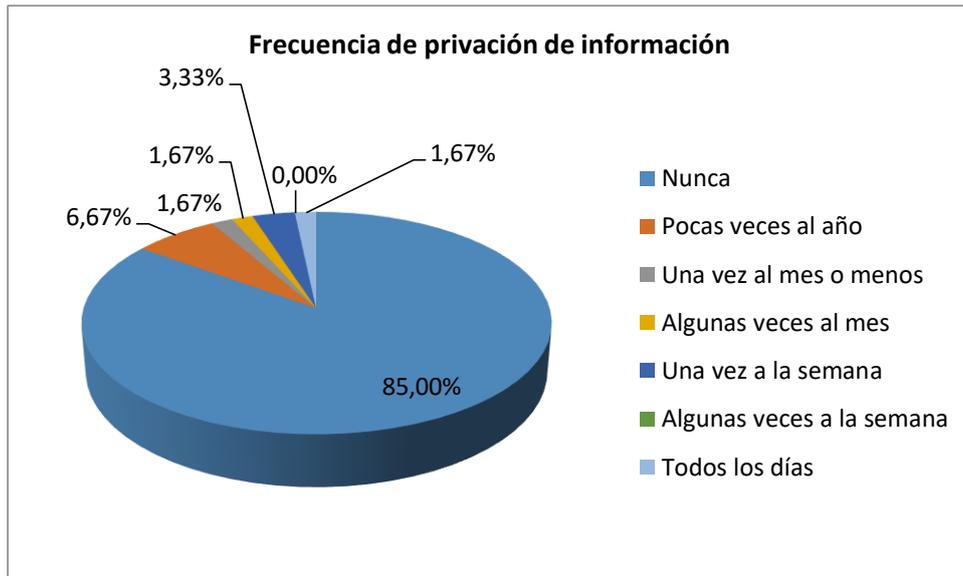


Figura 31-4. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

El porcentaje más bajo de las personas encuestadas denuncian que son privadas de la información imprescindible para su trabajo lo cual no facilita la eficiencia del mismo vemos así, que se vuelve cada vez más evidente la inexistencia de mobbing en la institución.

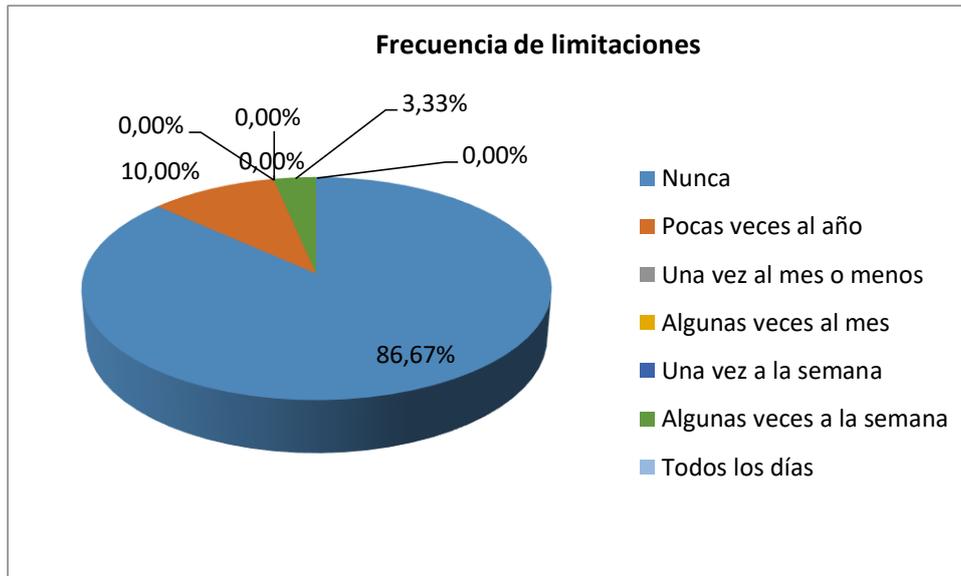


Figura 32-4. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones o ascensos

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Denota el porcentaje más bajo de las personas encuestadas (10,00%), con frecuencia de una pocas veces al año; dentro de lo estipulado legalmente todos los trabajadores tienen derecho a participar en cualquier tipo de curso, ascenso, capacitación; entre otros, de manera igualitaria; es un dato que se debe tomar en cuenta ya que puede ser indicio de presencia de mobbing.

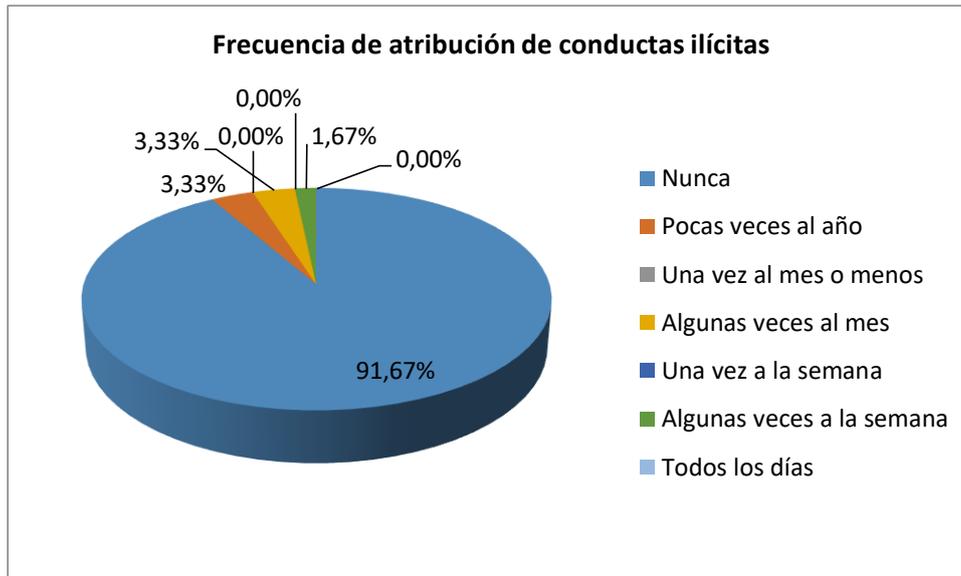


Figura 33-4. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Aquí vemos que el porcentaje más bajo de las personas encuestadas (3,33%), con frecuencia de algunas veces al mes indica que le atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas perjudicando su reputación. Al ser un porcentaje sumamente bajo el riesgo de mobbing es casi nulo.

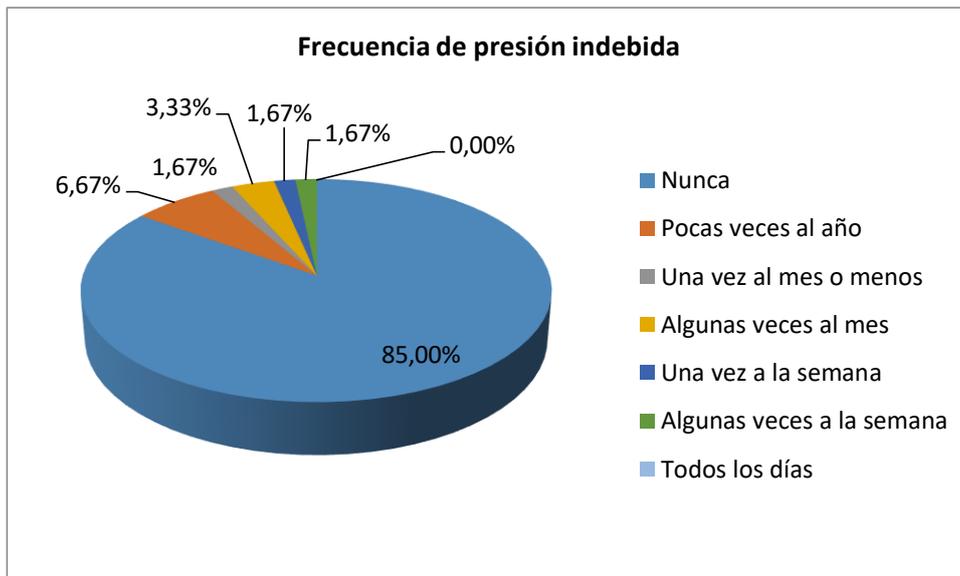


Figura 34-4. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Los valores que nos muestra la figura, son indicadores que no existe riesgo de mobbing ya que no hay respuesta de los trabajadores de recibir una presión indebida para sacar adelante el trabajo.

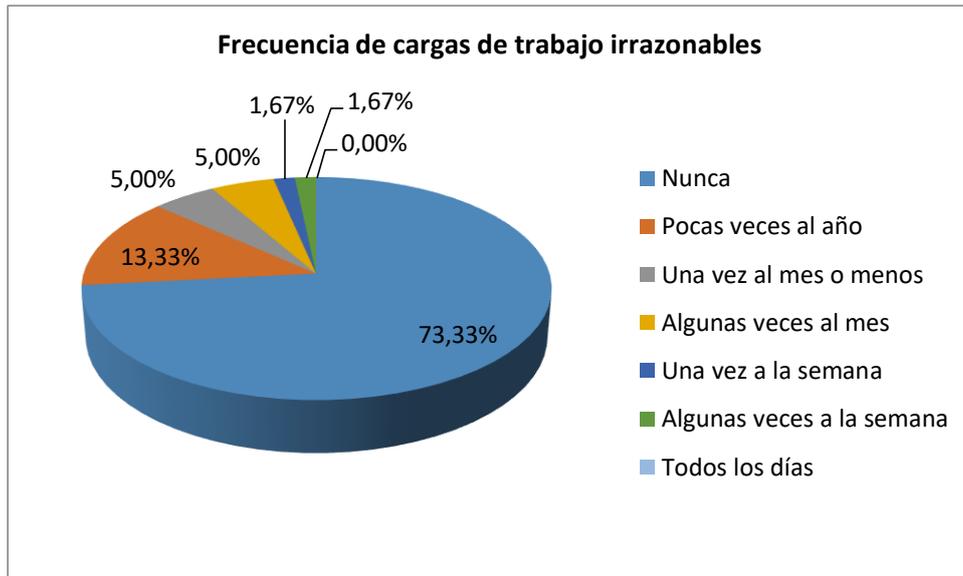


Figura 35-4. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La minoría afirma que se le asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables, en una frecuencia que debe llamar la atención (una vez a la semana). Es necesario tomar medidas preventivas en cuanto a carga horaria.

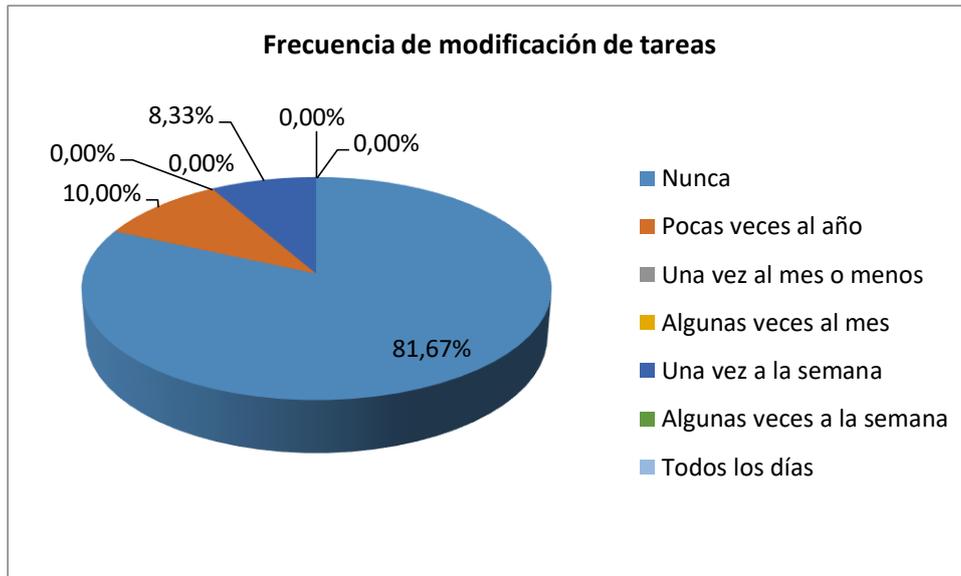


Figura 36-4. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

El porcentaje más bajo de las personas encuestadas (8,33%) tuvo el problema de que modificaran sus responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirle nada, esto con la frecuencia de una vez al mes o menos, es un porcentaje mínimo lo que no advierte presencia de mobbing

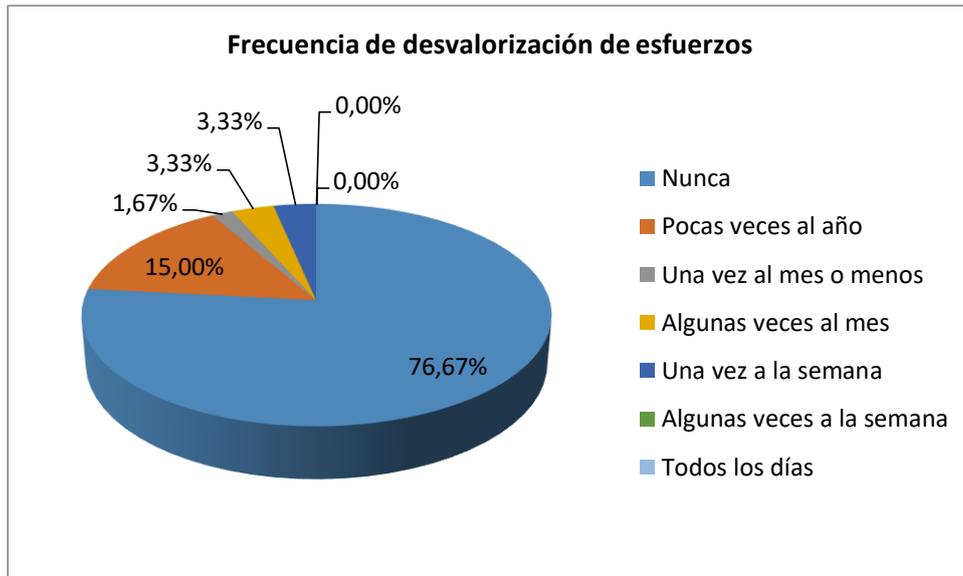


Figura 37-4. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura muestra el porcentaje más bajo de las personas encuestadas (15,00%) señalan sufrir el comportamiento de desvaloración continua de su esfuerzo profesional en una frecuencia de pocas veces al año. El porcentaje al ser el más bajo indica que no hay riesgo de existir acoso laboral, ya que la mayoría de trabajadores se sienten conformes con la manera de recepción de su trabajo.

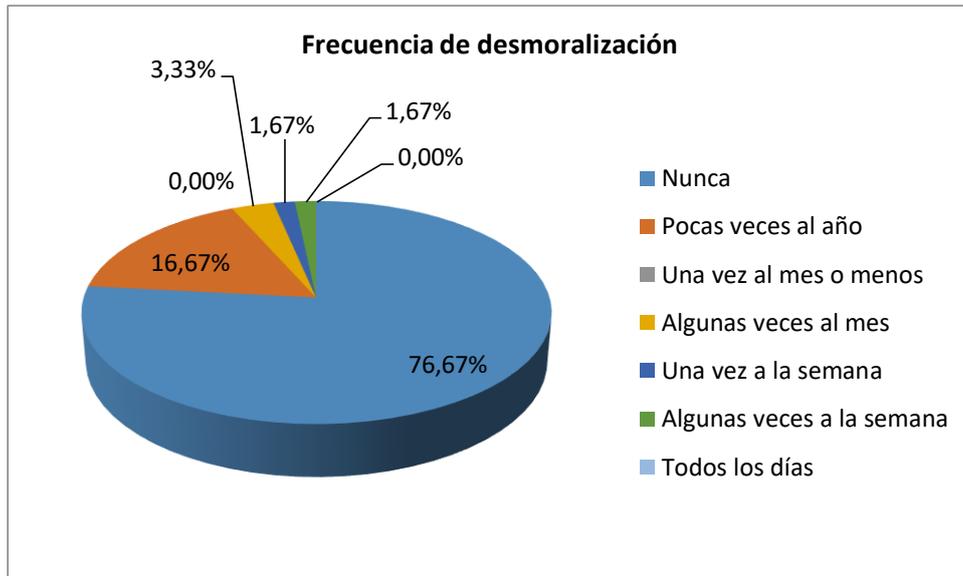


Figura 38-4. Intentan persistentemente desmoralizarme

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

El porcentaje más bajo de las personas encuestadas (1,67%) señalan que intentan persistentemente desmoralizarlos en una frecuencia de una vez a la semana, y este problema se da, como se explicó en la parte teórica, como una presión por parte del grupo, pero sin visibilizarse al principal acosador. Por tanto, se confirma una vez más la inexistencia de *mobbing*.

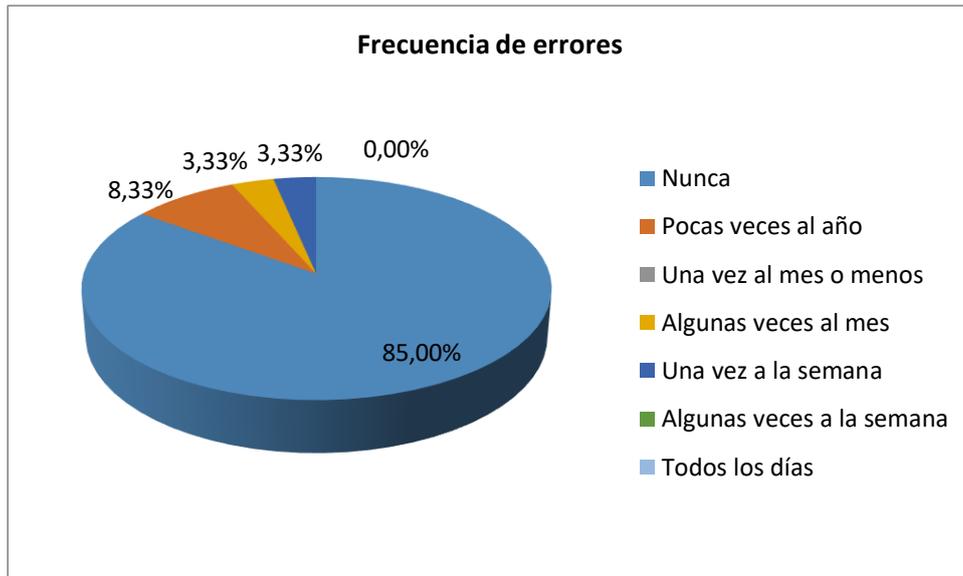


Figura 39-4. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

La figura evidencia que las personas señalan este comportamiento por sus compañeras o superiores en pocas ocasiones durante el año o algunas veces al mes. Evidenciando que existe un buen ambiente laboral y que no hay acoso alguno.

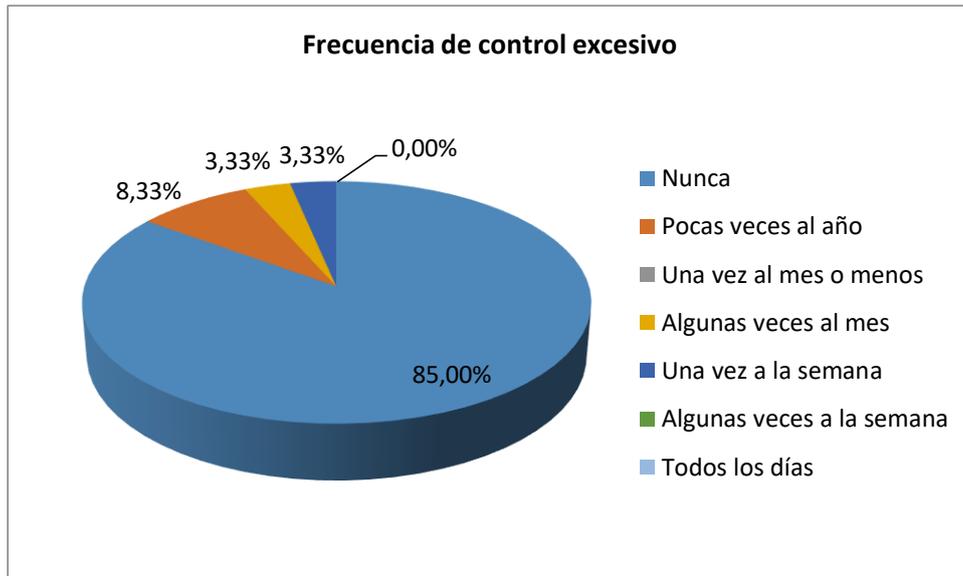


Figura 40-4. Controlan aspectos de mi trabajo de manera malintencionada para intentar “pillarme en alguna falta o contradicción”

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Complementariamente al dato anteriormente expuesto, esta figura muestra la presencia de algunas personas que consideran ser controlados en aspectos de su trabajo de manera malintencionada para intentar “pillarles en alguna falta o contradicción”. Sin embargo, sigue siendo un porcentaje mínimo, y por esto podemos concluir que no existe acoso laboral

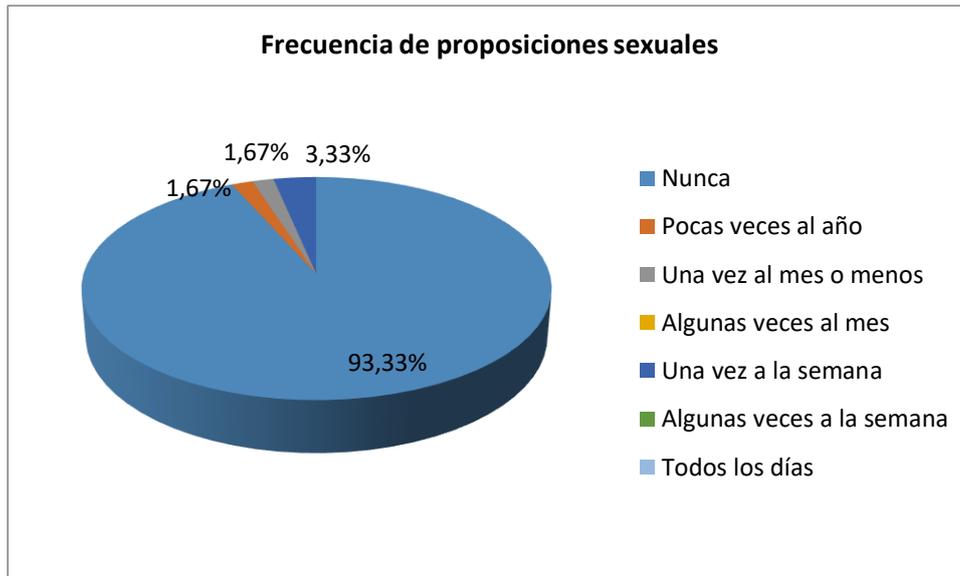


Figura 41-4. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

INTERPRETACIÓN

Por último, se aprecia 93,33% de personas encuestadas nunca han sufrido insinuaciones o proposiciones sexuales, siendo este el mejor indicador para concluir que no existe mobbing en la institución.

Tabla 1-4. Cálculo de la media, moda y mediana

	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
1	41	11	2	1	0	3	2
2	44	8	2	2	3	1	0
3	44	4	3	5	3	0	1
4	48	6	1	3	0	2	0
5	35	12	1	5	3	3	1
6	52	2	3	2	1	0	0
7	52	4	1	1	2	0	0
8	48	4	1	3	0	3	1
9	51	4	1	0	4	0	0
10	46	6	0	4	3	1	0
11	51	4	1	2	0	2	0

	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
12	50	5	1	3	0	0	1
13	48	8	0	0	0	3	1
14	47	7	0	2	1	1	2
15	43	11	3	0	1	0	2
16	46	7	1	3	2	0	1
17	47	7	3	1	1	0	1
18	51	4	3	0	0	2	0
19	49	7	0	3	1	0	0
20	42	13	1	1	0	2	1
21	45	12	1	0	1	0	1
22	48	8	3	0	0	0	1
23	50	8	1	0	1	0	0
24	53	3	2	0	0	1	1
25	45	8	3	2	1	1	0
26	58	1	0	0	0	0	1
27	41	14	0	2	1	1	1
28	52	4	0	3	1	0	0
29	46	10	0	2	1	0	1
30	51	4	1	1	2	0	1
31	52	6	0	0	0	2	0
32	55	2	0	2	0	1	0
33	28	4	1	2	1	1	0
34	44	8	3	3	1	1	0
35	49	6	0	0	5	0	0
36	46	9	1	2	2	0	0
37	46	10	0	2	1	1	0
38	51	5	0	2	2	0	0
39	51	5	0	2	2	0	0
40	56	1	1	0	2	0	0
	47,55	6,55	1,125	1,65	1,225	0,8	0,525

Elaborado por: Ximena Núñez, 2018.

Tabla 2-4. Media, moda y mediana

MEDIA	8,49
MODA	0
MEDIANA	1,23

Elaborado por: Ximena Núñez, 2018.

4.2. Discusión

El acoso laboral o el acoso moral en el trabajo, es la serie de acciones violentas psicológicas de forma sistemática, considerando el rango de frecuencia de “al menos una vez a la semana” durante un tiempo determinado, idealmente más de seis meses, sobre una persona en el lugar de trabajo; esto en concordancia con (Piñuel, 2013). Habiendo establecido esto en base a nuestros resultados de la encuesta aplicada se evidencia claramente que no existe mobbing en el establecimiento, pero no obstante existieron resultados no alarmantes, pero sí de ayuda para evitar la futura presencia de acoso laboral.

Estrechamente vinculado los resultados al marco teórico de nuestro trabajo (Gimeno, 2004) nos dice que el acoso laboral puede aparecer en cualquier momento y no entiende de jerarquías laborales; el mobbing es una forma de estrés laboral que se caracteriza porque no ocurre por causas relacionadas directamente con el desempeño del trabajo o con su organización. Tiene su origen en las relaciones interpersonales que se dan entre los individuos.

Algunas de las variables que encontramos dentro del estudio que llamaron la atención y se propuso el desarrollo de un proyecto preventivo fueron: la organización del trabajo, es decir, el trabajador tendrá mucha demanda de trabajo, pero poco control sobre él originando un estrés que puede ser el foco de cultivo idóneo para que empiecen a aparecer conflictos y culmine en un tipo de maltrato psicológico y mobbing. La dirección, jefes autoritarios, sin tener en cuenta el factor humano pueden causar también conflictos que desembocan finalmente en acoso laboral, tuvimos un porcentaje representativo cuando se pregunto acerca de limitaciones para hablar con sus superiores. Por último, el sentimiento de aislamiento, los trabajadores encuestados manifestaron, a través de sus respuestas que hubo varios momentos donde sintieron rechazo y limitación para socializar.

Existen muchos indicadores que pueden ayudar a identificar si un trabajador está sufriendo algún tipo de acoso moral: las dificultades en la comunicación, ignorarán su presencia, se dirigirán a otras personas como si él o ella no existiera y se rechazará el contacto con la víctima, aislamiento social, desprestigio ante el resto de trabajadores, entre otros que nos menciona (González, 2012), fundamentando los resultados obtenidos.

Por esto el proyecto planteado en nuestro trabajo va dirigido a la prevención aumentando la información sobre los objetivos del trabajo, ofreciendo a cada empleado la posibilidad de elegir cómo puede realizar sus tareas, reduciendo el volumen de trabajos repetitivos y monótonos, evitando especificaciones poco claras de funciones y tareas y como punto clave desarrollando el estilo democrático de dirección.

Con la finalidad de sustentar el planteamiento del proyecto de prevención del acoso psicológico laboral en la Escuela de Educación Básica General Juan Lavalle, se trabajó con un cuestionario (ver Anexo 1) el mismo que fue validado utilizando un estadístico apropiado (ver Anexo 2) y que permitió medir la necesidad que tiene el personal que labora en la institución de que dicho proyecto sea planteado, es así que en la pregunta 12 del cuestionario se interrogó al personal administrativo y de servicio si estaría de acuerdo en que se plantee un proyecto para la prevención del acoso psicológico laboral, en la Escuela de Educación Básica General Juan Lavalle y obtuvimos los siguientes resultados:

¿Estaría de acuerdo en que se plantee un proyecto para la prevención del acoso psicológico laboral, en la Escuela de Educación Básica General Juan Lavalle?

Tabla 3-4. Porcentaje a favor de plantear proyecto

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	55	91,67%
No	5	8,33%
Total	60	100,00%

Elaborado por: Ximena Núñez, 2018.

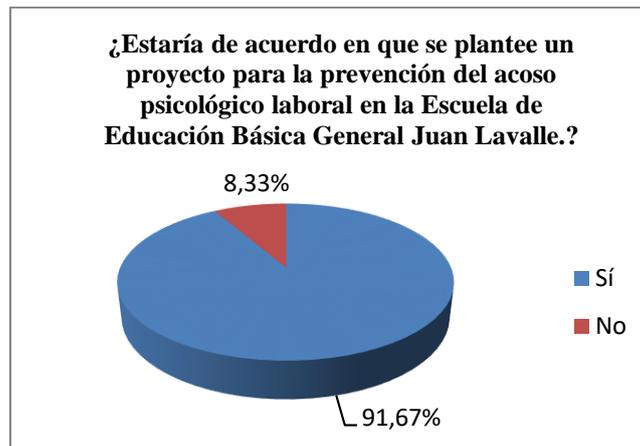


Figura 42-4. A favor de plantear un proyecto para la prevención del acoso psicológico laboral.

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

Análisis

La figura expone que 55 personas que corresponde al 91,67% de los evaluados estarían de acuerdo en que se plantee un proyecto de prevención del acoso psicológico laboral en la Escuela de Educación Básica General Juan Lavalle, mientras que 5 personas es decir el 8,33% manifiestan que no están de acuerdo en que se plantee tal proyecto. Los argumentos que los evaluados expusieron haciendo énfasis en los beneficios que se obtendrán con el proyecto de prevención del acoso psicológico laboral fueron diversos, entre los que indicaron que este proyecto permitirá obtener un clima laboral relajado y agradable, ayudará a mejorar el desempeño laboral, permitirá la reducción de las renunciaciones y abandonos del puesto de trabajo, desarrollará concienciación en el personal sobre el deterioro del clima laboral a causa de la violencia, ayudará a mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución educativa respetando sobre todo los Derechos de los Trabajadores.

CAPÍTULO V

5. DISEÑO DE PROPUESTA

5.1. Título

Proyecto de prevención del acoso psicológico laboral en la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavalle” de la ciudad de Riobamba.

5.2. Naturaleza del proyecto

El proyecto propuesto es investigativo y es netamente de carácter social, al desarrollarse sobre una temática de interés laboral, principalmente, pero que afecta a la familia de los trabajadores afectados, cuando el problema se presenta.

5.3. Árbol de problemas

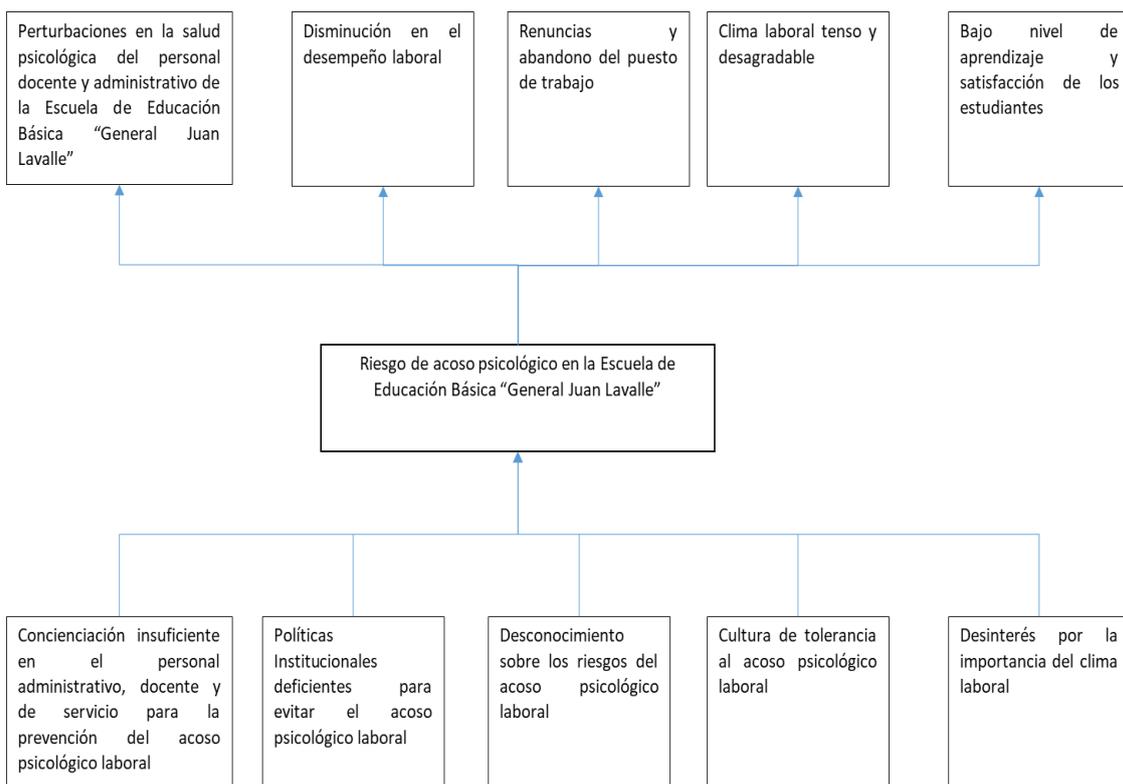


Figura 1-5. Árbol de problemas

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

5.3.1. Definición del problema del proyecto a realizarse

La falta de medidas de prevención en el departamento psicológico de los establecimientos educativos de la ciudad de Riobamba, posibilita la existencia del mobbing o acoso psicológico laboral.

5.4. Diagnóstico situacional

Con base en las encuestas aplicadas en la Escuela de educación básica “General Juan Lavalle” de la ciudad de Riobamba, se determinó la no existencia del mobbing en la institución seleccionada, pero se detectaron algunas conductas relacionadas con el acoso psicológico laboral en una frecuencia baja, por lo que se plantea el presente proyecto, a fin de prevenir tales conductas.

5.4.1. Necesidades, intereses o problemas detectados

Del estudio realizado se puede diagnosticar lo siguiente:

5.4.1.1. Problemas detectados

- Falta de información sobre el mobbing.
- Mal reconocimiento de lo qué es mobbing y lo que es normativa interna.
- Falta de atención del departamento de recursos humanos.
- Falta de eventos para promover un buen ambiente laboral.

5.4.1.2. Necesidades

- Mejorar la administración de la institución.
- Fomentar el buen trato a nivel de trabajadores.
- Conocimiento acerca del mobbing a fondo: causas, consecuencias; prevención.

5.4.1.3. Intereses

- Implementar el proyecto para la anulación del mobbing desde cualquier perspectiva.
- Incentivar al buen uso de capacidades y generar un ambiente social adecuado.

- Generar sentimientos de tranquilidad y fidelidad en los trabajadores para un mejor desempeño.
- Ayudar en la prevención del mobbing con estrategias correctas y bien aplicadas.

5.5. Marco lógico

Tabla 1-5. Marco lógico del proyecto

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
<p><u>Fin</u></p> <p>Proponer estrategias de prevención del acoso psicológico laboral, a las autoridades de la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavalle” para su aprobación.</p>	<p>Impactos: Mejora del clima laboral. Indicadores que miden los impactos Resolución efectiva de los conflictos interpersonales. Mejora en el rendimiento de los estudiantes</p>	<p><u>Medios de Verificación</u></p> <p>Encuestas Reportes de calificaciones</p>	<p><u>Sostenibilidad</u></p> <p>Se cuenta con la colaboración del nivel superior de la institución. Se mantiene el interés por parte del personal docente-administrativo por el proyecto.</p>
<p><u>Propósito</u></p> <p>La aplicación de políticas institucionales permitirá prevenir el acoso psicológico laboral en la Escuela de Educación Básica General “Juan Lavalle” de la ciudad de Riobamba.</p>	<p><u>Resultados</u></p> <p>Indicadores que miden los Efectos Directos Reducción en la rotación de personal Reducción del ausentismo laboral Reducción de solicitudes de traslado Reducción de quejas</p>	<p><u>Medios de Verificación</u></p> <p>Encuestas Listas de verificación Grupos focales</p>	<p><u>Propósito a Fin</u></p> <p>El personal docente y administrativo se involucra en las actividades programadas.</p>
<p><u>Componentes/Productos</u></p> <p>Nombramiento de un coordinador de actividades Personal comprometido con las actividades. Personal</p>	<p><u>Productos</u></p> <p>Un docente coordinador Un docente evaluador Personal docente y administrativo distribuidos en equipos de ejecución del trabajo y monitoreo de las actividades</p>	<p><u>Medios de Verificación</u></p> <p>Encuestas Listas de verificación Grupos focales</p>	<p><u>Componentes/Productos a Propósito</u></p> <p>Todos los docentes y administrativos ejecutan las tareas específicas asignadas.</p>
<p><u>Actividades</u></p> <p>Reunión de organización. Programación de actividades quincenales y mensuales Asignación de tareas grupales e individuales Identificación de responsables</p>	<p><u>Recursos financieros</u></p> <p>\$3.050, fondos propios del personal Tiempo estimado: 6 meses</p>	<p><u>Medios de Verificación</u></p> <p>Evaluación final de las actividades.</p>	<p><u>Actividades a Componentes</u></p> <p>El personal docente y administrativo expresa su conformidad con la mejora del clima laboral y observan los puntos negativos a ser considerados para futuras experiencias.</p>

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Proporcionar formularios de seguimiento			

Fuente: investigación directa.

Elaborado por: Ximena Núñez

5.6. Justificación del proyecto

La necesidad de incorporar un proyecto de prevención del acoso laboral dentro de la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavallo” de Riobamba, parte de la problemática social/laboral que estamos viviendo, cada vez se escuchan de muchos más casos acerca de la violación a derechos del trabajador; siendo estos en su gran mayoría la falta de atención psicológica por parte de directivos.

Es por esto que se realiza la propuesta de este proyecto enfocado en generar medidas preventivas para que el mobbing no se haga presente en esta institución sea esta el ejemplo para otras y promueva la creación de este tipo de proyectos en todos los establecimientos laborales de la ciudad.

Desde el punto de vista personal, siempre será necesario utilizar medidas de prevención y más aún en un tema tan delicado como lo es el acoso laboral, ya que afecta de manera muy agresiva a las personas.

5.7. Objetivos

5.7.1. Objetivo general

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados que laboran en la institución educativa seleccionada, informando sobre los riesgos y las consecuencias destructivas de la violencia, con la finalidad de mejorar el clima laboral de los colaboradores de la institución

5.7.2. Objetivos específicos

- Realizar campañas de sensibilización sobre clima laboral y violencia mediante la capacitación a los empleados.
- Capacitar al personal sobre violencia y sus consecuencias.
- Concienciar al personal sobre el deterioro del clima laboral por causa de la violencia.

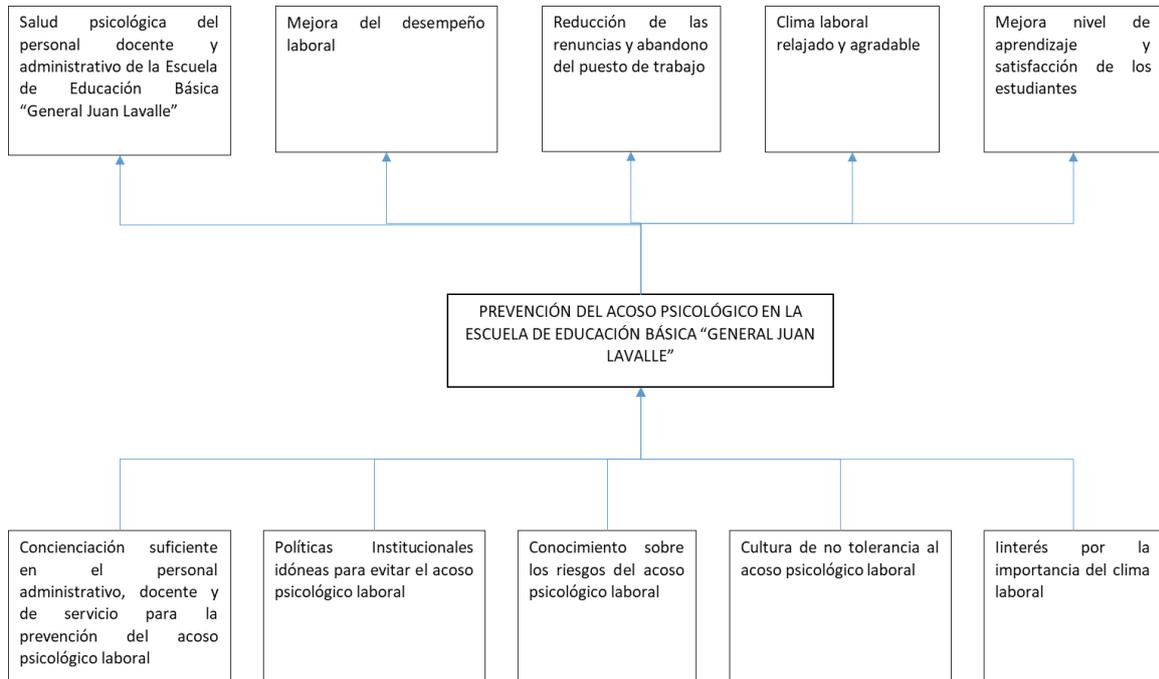


Figura 43. Árbol de objetivos

Fuente: Investigación directa, 2019.

Elaborado por: Ximena Núñez

5.8. Beneficiarios

5.8.1. Beneficiarios directos

Personal docente y administrativo de la Escuela de Educación Básica "General Juan Lavalle"

5.8.1. Beneficiarios indirectos

Comunidad educativa (estudiantes y padres de familia) de la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavalle”.

5.9. Lugar de realización

Provincia: Chimborazo

Ciudad: Riobamba

Lugar: Escuela de Educación Básica “General Juan Lavalle”

5.10. Metodología de intervención

Este trabajo se realizará mediante:

- Charlas explicativas
- Talleres con profesionales en psicología expertos en violencia y clima laboral
- Elaboración de material informativo
- Exposición de videos
- Dramatizaciones

5.11. Estrategias

La eficaz prevención y erradicación del mobbing implica una actuación en el plano organizacional. El acoso es una situación que descontrola al empleado, los tratamientos que se centran sólo en el déficit de habilidades están condenados al fracaso.

Sin embargo, es preciso delimitar con claridad los diferentes niveles de intervención para evitar un psicologismo centrado en las consecuencias y no en las raíces del problema.

Existen tres tipos de estrategias para hacer frente a las situaciones de acoso laboral: a) estrategias preventivas; b) de intervención ante el acoso; y c) de control y evaluación.

5.11.1. Estrategias preventivas

El acoso laboral es un fenómeno generalizado que puede prevenirse, en este sentido, se ha ido elaborando medidas particulares que incluyen seis elementos:

1. Definición de metas y estrategia participativa

El detonante en los planes preventivos contra el acoso es la implicación de todos los niveles. Por lo general, esto se plasma en un documento que da a conocer este compromiso.

2. Atención a los procesos de reclutamiento y selección

Se recomienda el uso de técnicas de selección objetivas, que ayuden a identificar a las personas aptas para las vacantes, especialmente en los puestos de supervisión que implican responsabilidad sobre otros de esta manera, es posible seleccionar a aquellos con menor probabilidad tendencias autoritarias, maquiavelismo y agresividad hacia los compañeros y subordinados. Es necesario, tener presente los límites éticos y legales impuestos a ciertos instrumentos, como los cuestionarios de biodatos, inventarios de personalidad, polígrafos, pruebas de alcoholemia, etc.

3. Programas específicos de capacitación

Un punto importante en la prevención son los programas regulares de información y capacitación; el contenido de esos programas incluye un protocolo de actuación en casos de acoso y el entrenamiento sistemático en habilidades asertivas e interpersonales como defensa de primer nivel en tales situaciones.

La identificación temprana de situaciones de acoso y de posibles acosadores en las empresas. Igualmente, se familiariza a los empleados sobre las motivaciones y conductas de los acosadores, la responsabilidad de todos los implicados y las posibles respuestas en los niveles intra y extra organizacional.

4. Políticas informativas y difusión de las actuaciones

Es posible reducir el riesgo de acoso psicológico laboral favoreciendo la circulación de la información, la transparencia de los canales de comunicación y la orientación de la empresa hacia los empleados. La claridad en la comunicación es un aspecto básico en la prevención del tabú que rodea a los casos de acoso sexual y laboral. Las técnicas puestas en práctica en este apartado se encuentran las sesiones informativas, reuniones con el personal, discusiones de grupo y grupos de resolución de problemas.

Por otro lado, la dirección de la empresa debe estar al tanto de cómo afrontar las denuncias de los empleados, lo que se consigue elaborando protocolos ad hoc y mediante programas de capacitación del personal directivo.

5. Rediseño del trabajo

La organización y rediseño del trabajo son métodos que previenen indirectamente el acoso laboral. Una manera de prevenir ciertas formas de acoso consiste en definir con claridad las tareas y objetivos de cada persona, favorecer el trabajo en equipo, limitar los horarios excesivos o no sociales, y establecer un sistema transparente de evaluación del rendimiento.

Las empresas disponen en la actualidad de programas contrastados que incluyen el rediseño de toda la organización y del propio puesto de trabajo. Puntualmente, la ergonomía ha elaborado un conjunto de técnicas cuya aplicación elimina la aparición de situaciones de *mobbing*. Estas se orientan básicamente a dar a los empleados un trabajo con bajo nivel de estrés, alto control del proceso de trabajo, alta capacidad de decisión y autonomía temporal. De la misma forma, esos programas se orientan a la modificación del comportamiento de los líderes (desarrollo de habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente, identificación de los síntomas del *mobbing* para su reconocimiento temprano), y a la protección del estatus y posición social de los miembros de la empresa.

5.11.2. Estrategias de intervención ante el acoso

Si bien la prevención debe ser el eje de las estrategias frente al acoso laboral, todos los empleados han de estar preparados para hacer frente a las situaciones de acoso; este planteamiento ha producido una serie de estrategias de intervención. Entre ellas:

1. Detención del acoso

Muchas empresas han establecido procedimientos para minimizar el riesgo en esas situaciones. Las actitudes y la conducta del empleado son particularmente importantes en este sentido; el abandono del puesto juega en favor de la persona que acosa. La recolección

de evidencias, un comportamiento asertivo en el empleado, la comunicación del hecho y el apoyo de los representantes de los trabajadores son recursos válidos para bloquear el comportamiento del acosador.

2. Respuesta inmediata y apoyo a la víctima del acoso

La queja formal y la denuncia son las estrategias más efectivas. El papel de los delegados sindicales suele ser clave a la hora de detectar, gestionar e informar de esas situaciones, proporcionando asesoramiento y apoyo a las víctimas. Se recomienda especialmente recoger evidencias y ponerlas por escrito. Los canales de reclamación incluyen la actuación del delegado de prevención, la inspección de trabajo y la apertura de un procedimiento judicial.

5.11.3. Estrategias de control y evaluación

Finalmente, es necesario establecer una evaluación sistemática de las medidas y planes que intentan prevenir el acoso moral en el trabajo. Por ello, se trata de conocer los resultados de tales medidas, para lo que hay que implementar un feed-back con los trabajadores y sus representantes.

5.11.4. Establecimiento de buenas prácticas

Los especialistas e investigadores se han ocupado de definir los mínimos requisitos que deben cubrir los programas de prevención e intervención. Siendo estos cuatro:

- a) Que exista una política clara de prohibición del acoso en el trabajo. Esto implica describir de forma concreta qué se entiende por acoso laboral. La empresa debe hacer una declaración específica de que no tolerará tales comportamientos.
- b) Que todo el personal sepa qué es el acoso y cómo combatirlo. La elaboración de un programa de capacitación que ayude a los empleados a identificarse con las posibles formas de acoso a los demás. Así como también la definición de las diferentes modalidades de acoso entre iguales, superior e inferiores, etc.
- c) Que se difundan los procedimientos de respuesta frente al acoso. Los procedimientos de respuesta intra y extra organizacional deben estar al alcance de los trabajadores, estar claramente identificados e inmediatamente disponibles.
- d) Que se indiquen y se hagan cumplir los procedimientos que usará la empresa frente a los acosadores. Deben establecerse las consecuencias y sanciones que

estas conductas acarrearán para todos los empleados. La definición y tratamiento del acoso moral en el trabajo estará incluido en los convenios colectivos.

5.12. Factibilidad del proyecto

5.12.1. Factibilidad económica

El costo que tendrá este proyecto es a nivel administrativo, se toma en cuenta pagos a terceros profesionales, bocadillos (break), material didáctico e imprevistos; ya que se desarrollará en las instalaciones de la institución y el costo por local, proyector, sillas y elementos varios es de cero.

5.12.2. Factibilidad técnica

Está dada por las condiciones e infraestructura de la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavalle”, que posibilita la realización de este tipo de actividades en sus instalaciones.

5.12.3. Factibilidad humana

Existe el interés por parte de las autoridades de la institución por la realización del proyecto de medidas preventivas para el acoso psicológico laboral, genera gran expectativa a los trabajadores y a los docentes encargados.

5.13. Actividades

Charlas explicativas al personal docente y administrativo dividido en grupos de 30 personas en los siguientes temas:

- Hostigamiento laboral y prevención
- Violencia laboral
- Clima laboral
- Resolución no violenta de conflictos
- Realización de 8 Talleres que combinen lo teórico con lo práctico en los temas antes mencionados

- Elaboración de 4 folletos informativos sobre los temas tratados
- Proyección de 4 videos
- Presentación de dramatizaciones realizadas por los empleados

5.14. Recursos materiales

Para la ejecución de esta propuesta se utilizarán los siguientes materiales:

- Auditorio
- Pizarrón
- Computador
- Proyector
- Videos

5.15. Actores involucrados

- Personal docente y administrativo
- Rector de la institución
- Profesionales en psicología

5.16. Presupuesto

Tabla 2-5. Presupuesto

Ítem	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Total
Honorarios para profesionales	Mes	4	500	2.000
Material didáctico (copias, videos)	Global	1	200	200
Bocadillos para los participantes	Global	1	500	500
Imprevistos	Global	1	350	350
Total				3.050

Elaborado por: Ximena Núñez, 2019.

5.17. Cronograma

Tabla 3-5. Cronograma de actividades

Mes/semana	Abril				Mayo				Junio			
Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseño y ejecución de estrategias preventivas												
Diseño y ejecución de estrategias de intervención ante el acoso												
Diseño y ejecución de estrategias de control y evaluación												
Diseño y ejecución de establecimiento de buenas prácticas												

Elaborado por: Ximena Núñez

CONCLUSIONES

- ✓ El uso del Barómetro de Cisneros permitió verificar la inexistencia de acoso laboral psicológico en la Escuela de Educación Básica “General Juan Lavalle”, esta herramienta permitió evidenciar que es necesaria la implementación de un proyecto como medida de prevención, ya que los resultados presentados no fueron cifras alarmantes pero significativas que anticipan el riesgo de futuro acoso laboral.
- ✓ Se desarrolló un análisis descriptivo para saber que ítems nos muestran la existencia de un acoso psicológico laboral extremo, los resultados evidenciaron que la media de la frecuencia de nunca haber sufrido alguno de las categorías que reflejarían el acoso psicológico es de 47,55, mientras que la media de la frecuencia que asegura haber sufrido por lo menos, una vez por semana es de 0,8, la media de la frecuencia de haber sufrido todos los días es de 0,525 por lo que se puede deducir que en la Institución no existe acoso psicológico, las frecuencias de una vez a la semana y todos los días pese a que no son alarmantes pueden propiciar la aparición en un futuro de acoso psicológico laboral.
- ✓ La encuesta para la sustentación de la presente investigación, realizada al personal de la Institución nos permitió verificar que el 91,67% de los integrantes de la Escuela de Educación Básica General Juan Lavalle estarían de acuerdo en que se plantee un proyecto para la prevención del mobbing por lo que nos permitió proponer algunas estrategias organizacionales que constan dentro de la propuesta para la prevención del acoso psicológico laboral.

RECOMENDACIONES

- Sondar de manera periódica el estado y las consecuencias de la violencia psicológica laboral de los trabajadores de la Institución Educativa.
- Informar acerca del fenómeno del acoso psicológico laboral con el objetivo de identificar a tiempo los factores de riesgo y mediante una cultura de buenas prácticas evitar que el problema avance y afecte a la organización.
- Utilizar las estrategias descritas en la propuesta, con la finalidad de prevenir el acoso psicológico laboral en la Institución Educativa, procurar que esta propuesta trascienda a otras Instituciones Educativas, haciéndoles conocer a los Auditores Educativos sobre el proyecto planteado y que éstos a su vez difundan al resto de Instituciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E., & Aguilar, M. (2012). *Cómo elaborar un proyecto: guía para diseñar proyectos sociales y culturales*. Buenos Aires: Lumen.
- Barona, F. (2010). *Gestión cultural, una actitud de-vida: proyectos y gerencia*. Cali: Cámara de Comercio de Cali - Fundación ATMA
- CCOO. (2012). *Acoso psicológico en el trabajo. Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud*. Madrid: Cuadernos Sindicales.
- Cohen, E., & Franco, R. (2010). *Evaluación de proyectos sociales*. México: Siglo Veintiuno editores.
- El Telégrafo. (4 de Octubre de 2017). *Acoso laboral en el país se refleja en 347 denuncias*. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/acoso-laboral-en-el-pais-se-refleja-en-347-denuncias>
- Field, T. (2016). *Bully in sight: How to predict, resist, challenge and combat workplace bullying*. Oxfordshire: Success Unlimited.
- Gimeno, R. (2004). *La presión laboral tendenciosa*. Girona: Universitat de Girona.
- González, J. (2012). *El maltrato psicológico: cómo defenderse del acoso psicológico laboral y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Calpe.
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Leymann, H. (2001). *The mobbing Encyclopaedia Bullying. The Definition of mobbing at Workplaces*. London: Two Towers.
- Molina, C. (2007). La tutela penal frente al acoso moral en el trabajo: ventajas e inconvenientes de una estrategia de defensa posible. *Revista de Relaciones Laborales*, 25-39.
- Organización Internacional del Trabajo-OIT. (2015). *Cinterfor*. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de <http://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3505>

Organización Mundial de la Salud-OMS. (2016). *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Recuperado el 23 de Octubre de 2018, de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4sp.pdf

Ossorio, M. (2013). *Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales*. Buenos Aires: Hvmánitas.

Pazmiño, C. (2008). *Acoso psicológico laboral: el acoso moral laboral, incidencia y aplicabilidad en el Ecuador*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Peralta, M. (2004). El acoso laboral - acoso psicológico laboral- perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales* (18).

Pérez, J. (2010). *Acoso psicológico laboral, violencia física y acoso sexual*. Barcelona: INSHT.

Piñuel, I. (2013). *Acoso psicológico laboral. Manual de autoayuda para superar el acoso psicológico en el trabajo*. Buenos Aires: Aguilar.

Rodríguez, P. (2014). *El acoso moral en el trabajo*. Madrid: Ediciones Jurídicas Dijusa.

Sáez, M., & García, M. (2010). Violencia psicológica en el trabajo: el acoso psicológico laboral. En J. Buendía, & F. Ramos, *Empleo, Estrés y Salud* (págs. 135-169). Madrid: Pirámide.

Serrano, D. (12 de Febrero de 2018). *El acoso laboral en Ecuador se sanciona con despido*. Recuperado el 24 de Octubre de 2018, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/acoso-laboral-sanciona-despido.html>

Unión General de Trabajadores-UGT. (2009). *Intervención en casos de acoso laboral*. Madrid: Observatorio Permanente de riesgos psicosociales de UGT.

Velásquez, M. (2007). *La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing*. Buenos Aires: Digital.

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

ENCUESTA

Aplicada al personal docente y administrativo, para determinar la existencia de acoso psicológico laboral en la institución.

CUESTIONARIO

1.- Las personas con las que trabaja tienen actitudes hostiles hacia usted

Si No

2.- Considera que su trabajo ha sido criticado permanentemente

Si No

3.- Le han ocasionado gastos innecesarios con intención de perjudicarlo económicamente

Si No

4.- Le han agobiado en ocasiones reiteradas con cargas elevadas de trabajo

Si No

5.- Han desestimado su trabajo

Si No

6.- En los últimos seis meses ha sentido que le designan otras tareas sin decirle nada

Si No

7.- Considera que restringen malintencionadamente su acceso a cursos, promociones o ascensos

Si

No

8.- Cree que le han asignado tareas absurdas o sin sentido

Si

No

9.- Considera que han evaluado su trabajo de manera sesgada de forma reiterada

Si

No

10.- Piensa que en ocasiones sus compañeros de trabajo le han criticado y reprochado

Si

No

11.- Considera que se debería promover una Ley para sancionar a las personas que practican acoso psicológico laboral

Si

No

12.- Estaría de acuerdo en que se plantee un proyecto para la prevención del acoso psicológico laboral en la Escuela de Educación Básica General Juan Lavalle.

Si

No

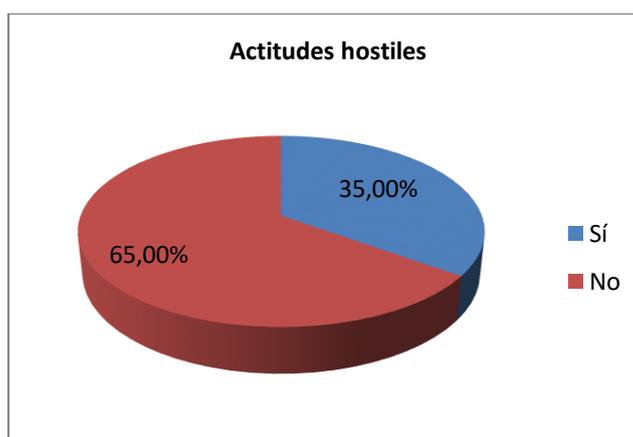
Por qué:

ANEXO B. TABULACIÓN DE DATOS

TABULACIÓN DE DATOS

1.- Las personas con las que trabaja tienen actitudes hostiles hacia usted

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	21	35,00%
No	39	65,00%
Total	60	100,00%



Interpretación

De las 60 personas evaluadas se obtuvo que 39 personas con el 65 % presentan ausencia de actitudes hostiles de las personas con las que trabajan, mientras que 21 personas con el 35% manifiestan haber tenido actitudes hostiles por parte de las personas con las que trabajan.

2.- Considera que su trabajo ha sido criticado permanentemente

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	11,67%
No	53	88,33%
Supuestos	Frecuencia	Porcentaje

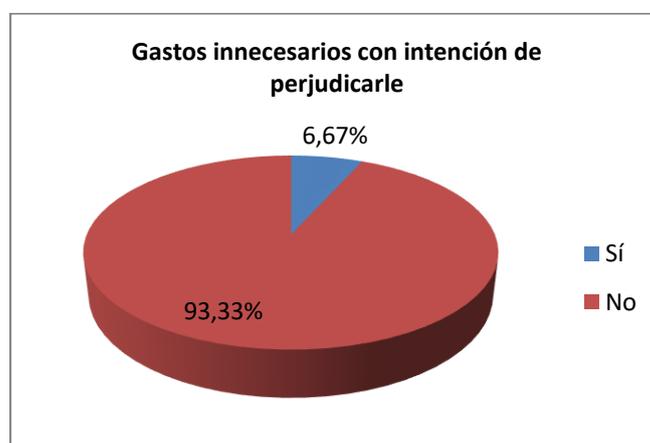


Interpretación

La figura evidencia que 7 personas es decir el 11,67% de los encuestados consideran que su trabajo ha sido criticado permanentemente, por otro lado 53 personas con el 83,33 % opinan que no han criticado su trabajo de forma permanente.

3.- Le han ocasionado gastos innecesarios con intención de perjudicarlo económicamente

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	6,67%
No	56	93,33%
Total	60	100,00%



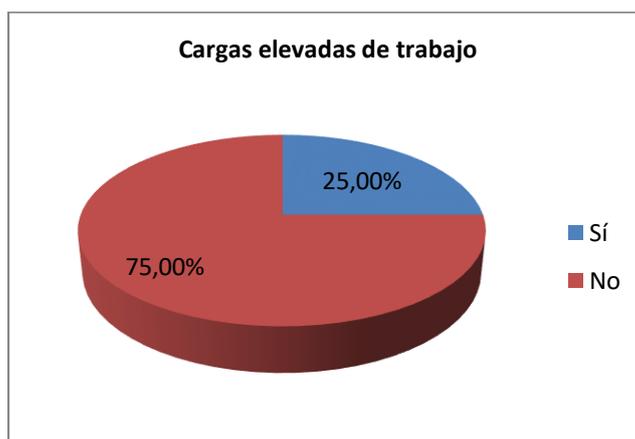
Interpretación

En la figura se observa que 4 personas que corresponde al 6,67% de las personas encuestadas muestran que le han ocasionado gastos innecesarios con intención de perjudicarlo

económicamente, en cambio 56 personas que representan el 93,33% piensan que no le han ocasionado gastos innecesarios con la intención de perjudicarlo económicamente.

4.- Le han agobiado en ocasiones reiteradas con cargas elevadas de trabajo

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	25,00%
No	45	75,00%
Total	60	100,00%



Interpretación

En la figura identificamos que 15 encuestados con el 25% piensan que le han agobiado en ocasiones reiteradas con cargas elevadas de trabajo, mientras que 45 personas con el 75% expresan que no han sido agobiados en ocasiones reiteradas con cargas elevadas de trabajo.

5.- Han desestimado su trabajo

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	13,33%
No	52	86,67%
Total	60	100,00%



Interpretación

La figura revela que 8 encuestados que corresponde al 13,33% piensan que se ha desestimado su trabajo, por otro lado 52 personas con el 86,67% indican que no se ha desestimado su trabajo.

6.- En los últimos seis meses ha sentido que le designan otras tareas sin decirle nada

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	5,00%
No	57	95,00%
Total	60	100,00%



Interpretación

Vemos que 3 personas que corresponde al 5% de los evaluados no han sentido que se les designe otras tareas sin decirle nada en los últimos seis meses en su lugar de trabajo, mientras

que 57 personas que es el 95% de los evaluados indican que si se les ha designado otras tareas sin decirle nada.

7.- Considera que restringen malintencionadamente su acceso a cursos, promociones o ascensos

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	13,33%
No	52	86,67%
Total	60	100,00%



Interpretación

La figura muestra que una frecuencia de 8 personas igual al 13,33% consideran que restringen malintencionadamente su acceso a cursos, promociones o ascensos, por otro lado 52 evaluados correspondiente al 86,67% indican no han sido restringidos malintencionadamente para acceder a cursos, promociones o ascensos.

8.- Cree que le han asignado tareas absurdas o sin sentido

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	11,67%
No	53	88,33%
Total	60	100,00%



Interpretación

En la figura se aprecia que el 11,67% es decir 7 personas indican que le han asignado tareas absurdas o sin sentido, por otra parte 53 evaluados equivalente al 88,33% piensan que no les han asignado taras absurdas o sin sentido.

9.- Considera que han evaluado su trabajo de manera sesgada de forma reiterada

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	5,00%
No	57	95,00%
Total	60	100,00%



Interpretación

En la figura se observa que 3 personas equivalente al 5% de las personas adecuadas expresan han evaluados su trabajo de manera sesgada, en cambio 57 evaluados que es el 95% dicen que no se ha evaluado su trabajo de forma sesgada.

10.- Piensa que en ocasiones sus compañeros de trabajo le han criticado y reprochado

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	19	31,67%
No	41	68,33%
Total	60	100,00%



Interpretación

La figura determina que 19 personas con el 31,67% de los evaluados aseguran que sus compañeros de trabajo les han criticado y reprochado en varias ocasiones, por otro lado 41 evaluados equivalente al 68,33% manifiestan que no han sido criticados ni reprochados por sus compañeros de trabajo.

11.- Considera que se debería promover una Ley para sancionar a las personas que practican acoso psicológico laboral

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	55	91,67%
No	5	8,33%
Total	60	100,00%



Interpretación

La figura determina que 55 personas encuestadas correspondiente a 91,67% están de acuerdo en que se promueva una Ley para sancionar a las personas que practican acoso psicológico laboral, en cambio 5 personas equivalente al 8,33 no están de acuerdo en que se promueva dicha ley.

12.- Estaría de acuerdo en que se plantee un proyecto para la prevención del acoso psicológico laboral en la Escuela de Educación Básica General Juan Lavalle.

Supuestos	Frecuencia	Porcentaje
Sí	55	91,67%
No	5	8,33%
Total	60	100,00%



Interpretación

La figura expone que 55 personas que corresponde al 91,67% de los evaluados estarían de acuerdo en que se plantee un proyecto de prevención del acoso psicológico laboral en la Escuela de Educación Básica General Juan Lavalle, mientras que 5 personas es decir el 8,33% manifiestan que no están de acuerdo en que se plantee tal proyecto. Los argumentos que los evaluados denotaron haciendo énfasis en el planteamiento del proyecto de prevención del acoso psicológico laboral fueron diversos, entre los que indicaron que este proyecto permitirá mejorar el clima laboral en la institución, así como mejorar la calidad de vida de cada uno de los integrantes de la Institución Educativa velando siempre por los Derechos de los trabajadores.

ANEXO C. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

Validez y confiabilidad del cuestionario

Previo a presentar los resultados obtenidos en ésta encuesta aplicada al personal que labora en la institución educativa, se procedió a validar el instrumento a ser aplicado mediante el método estadístico Kuder Richardson (KR20) que es el más apropiado para las preguntas dicotómicas que se utilizaron.

K	12
k-1	11
sumatoria de p*q	1,68
varianza total	7,12380952
KR20	0,83364123

Dónde KR20= coeficiente de confiabilidad (Kuder Richardson)

K= Número de ítems del instrumento

$\sum p*q$ = sumatoria de proporciones de aciertos por desaciertos

$S^2 T$ = Varianza del total de aciertos

La siguiente fórmula permitió obtener el coeficiente Kuder Richardson (KR20)

$$KR20 = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum P * Q}{S^2} \right)$$

Un Kuder Richardson de 0,83 demuestra que el instrumento es confiable para el levantamiento de la información, al caer en un rango de 0,80 a 0,90 se deduce que la confiabilidad de la encuesta es lo suficientemente buena para propósito de investigación.

ANEXO D. ENCUESTA DEL BARÓMETRO DE CISNEROS

ENCUESTA BASADA EN EL BARÓMETRO CISNEROS

CONFIDENCIALIDAD:

El presente cuestionario tiene carácter académico y estrictamente confidencial, por lo que no se requieren sus datos personales, y permitirá medir el riesgo existente en esta institución de acoso (hostigamiento) psicológico en el trabajo o acoso psicológico laboral, y los resultados serán utilizados en el diseño y propuesta de un proyecto de prevención de este problema organizacional.

Por favor, llene el siguiente cuestionario, considerando la siguiente escala respecto a cada comportamiento indicado:

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

Señale el grado de frecuencia con que se producen estas situaciones en su caso:

COMPORTAMIENTOS	FRECUENCIA						
	0	1	2	3	4	5	6
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él							
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen a un lado, fingen no verme.							
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme							
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética							
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada							
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera por iniciativa propia							
7. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno							

COMPORTAMIENTOS	FRECUENCIA						
	0	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o de mis competencias							
9. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada							
10. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito							
11. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad							
12. Se me ocasionan gastos innecesarios con intención de perjudicarme económicamente							
13. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo							
14. Minusvaloran y desechan mi trabajo, no importa lo que haga							
15. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos							
16. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo							
17. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes							
18. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros							
19. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados)							
20. Intentan aislarme de mis compañeros, asignándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos							
21. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo							
22. Se intenta provocarme cosquillas con el fin de "hacerme explotar".(provocación)							
23. Me menosprecian personal o profesionalmente							
24. Hacen burla sobre mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, caminar, etc.							
25. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal							

COMPORTAMIENTOS	FRECUENCIA						
	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios							
27. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio							
28. Me chillan o gritan, o elevan la voz para intimidarme							
29. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí							
30. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera intencionada							
31. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo							
32. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones o ascensos							
33. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación							
34. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo							
35. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables							
36. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada							
37. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional							
38. Intentan persistentemente desmoralizarme							
39. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada							
40. Controlan aspectos de mi trabajo de manera malintencionada para intentar "pillarme en alguna falta o contradicción"							
41. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas							

ANEXO E. FOTOGRAFÍAS LLENANDO LAS ENCUESTAS



Fotografía No. 1: Aplicación del Barómetro de Cisneros al personal administrativo

Fuente: tomada por la autora